



АРХАНГЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области «Архангельский государственный многопрофильный колледж»

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

РАЗДЕЛ 1. ОБЩЕНИЕ

ТЕМА 01. ВИДЫ И СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ

Общение – это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, взаимодействие, восприятие и понимание другого человека.

Общение есть процесс реализации тех или иных отношений.

Потребности современного общества делают проблему общения чрезвычайно актуальной. Без развития форм общения невозможны практически никакие области человеческой деятельности. В процессе общения человек реализует целый ряд потребностей.

Функции общения.

1. *Инструментальная* – характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действий.
2. *Интегративная* – общение как средство объединения людей.
3. *Функция самовыражения*
4. *Трансляционная* – передача конкретных способов деятельности, оценок и т.д.
5. *Экспрессивная* – взаимопонимания эмоциональных состояний
6. *Социального контроля* – регламентация поведения и деятельности
7. *Социализации* – формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами.

Особенности общения в современном мире.

Несколько веков (десятилетий) назад преобладало непосредственное общение между людьми, в настоящее время доминирует массовое и опосредованное общение.

1. Увеличение количества вынужденных контактов между людьми – контакты многочисленны и поверхностны.
2. Популярность тренингов общения и обучающих технологий. Феномен «одиночество в толпе» (в больших городах).
3. Возникновение квазиобщения – мнимого общения (СМИ, компьютер способствуют развитию ощущения взаимодействия с другими). Средний городской современный человек проводит у телевизора (компьютера) более 5 часов в день.

Поверхностные, вынужденные контакты между людьми при их многообразии снижают качество общения. Качество общения определяется:

- уровнем, на котором происходит взаимодействие;

- количеством потребностей, которые человек удовлетворяет в процессе общения с другими людьми;
- возможностями саморазвития личности.

Уровни общения.

1. **Фатический** – самый примитивный уровень общения. Предполагает простой обмен репликами для поддержания разговора в условиях, когда индивиды не заинтересованы в общении, но вынуждены общаться. Такое общение не требует осмысления, не содержит в себе никаких позитивных или негативных моментов: оно не является источником активности человека. Фатическое общение необходимо в стандартизированных ситуациях. Особенность: человек не получает новую информацию.
2. **Информационный** – происходит обмен новой информацией, являющейся источником активности человека (мыслительной, эмоциональной, поведенческой). Преобладает в условиях совместной деятельности или при встрече друзей.
3. **Личностный** – характеризует такое взаимодействие, при котором субъекты способны к глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека, самого себя и окружающего мира. Возникает в условиях, когда у человека появляется чувство любви, озарение, вдохновение. Можно назвать духовным уровнем. Это только такое общение, которое активизирует позитивное отношение субъектов к себе, другим людям, окружающему миру.

Виды общения

1. **Непосредственное и опосредованное общение.**

Непосредственное общение – это прямое естественное общение «лицом к лицу», когда субъекты находятся рядом и общаются посредством речи. Это наиболее полноценный вид взаимодействия, т.к. индивиды получают максимальную информацию. Непосредственное общение является двусторонним и характеризуется полной и оперативной обратной связью.

Опосредованное общение (косвенное) – общение при помощи посредников, обусловлено внешними факторами и преломляется через них. Происходит в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга (телефон, письма). Это неполный психологический контакт, обратная связь затруднена или отдалена. Субъекту легче скрыть часть информации или передать ее искаженный вариант.

2. **Формальное и межличностное общение.**

Формальное (деловое) общение – общение, обусловленное социальными функциями. Деловое общение обычно включено в совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.

Межличностное общение (неформальное) обусловлено теми личностными отношениями, которые установились между людьми. Высшая форма неформального

общения – дружба. Цель этого вида общения в самом процессе общения. Деловое же общение имеет цель вне себя.

Стороны общения

Общение включает в себя 3 стороны: коммуникативная – обмен информацией, интерактивная – взаимодействие общающихся и перцептивная – восприятие людьми друг друга.

Коммуникативная сторона общения. Передача любой информации возможна лишь посредством знаков. Различают вербальную и невербальную коммуникацию. Речь – это наиболее совершенная форма общения, свойственная только человеку. При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации. Содержание конкретной коммуникации может быть различным (обсуждение новостей, решение деловых вопросов с партнерами), но это всегда коммуникация.

Важнейшие характеристики коммуникации:

- 1) В коммуникативном процессе происходит не просто движение информации, но и активный обмен ею. Это возможно тогда, когда информация не просто принята, но и понята, осмыслена.
- 2) Обмен информацией обязательно предполагает психологическое воздействие на партнера в целях изменения его поведения. Эффективность коммуникации определяется именно тем, насколько удалось это воздействие.
- 3) Коммуникативное влияние возможно лишь при условии, что оба участника обладают единой системой кодирования, общаются «на одном языке». Но, даже зная значение слов, люди всегда понимают их одинаково: тому причиной социальные, политические, возрастные, профессиональные особенности.
- 4) В процессе коммуникации могут возникать специфические коммуникативные барьеры. Причинами их появления являются различия в мировоззрении, мироощущении и мировосприятии, их психологические особенности.

Интерактивная сторона общения. При рассмотрении общения как взаимодействия людей всегда необходимо принимать во внимание цель общения. Такой целью является удовлетворение потребности в совместной деятельности. Результат общения – изменение поведения и деятельности других людей. Общение выступает как совокупность связей и взаимовлияний людей.

Одной из наиболее распространенных концепций коммуникаций является транзактный анализ Э.Берна (1910-1970). Основными понятиями являются эго и транзакции. Состояние эго – это относительно независимые и обособленные во внутреннем мире человека совокупности эмоций, установок и схем поведения. Эго-состояний 3: «Я - родитель», «Я – взрослый», «Я – ребенок». «Я» - это набор поведенческих схем.

Родитель – это такое эго-состояние, которое относится к роли родителя. Состояние Взрослого обращено к реальной действительности, Ребенок – это актуализация эмоций, поведения, выработанного в детстве. Все эти состояния оказывают влияние на поведение человека (см. таблицу 1).

Таблица 1. Характеристика эго-состояний

Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	«Все знают, что ты не должен...», «Никогда...», «Я не понимаю, как это допускают»	«Как?», «Что?», «К о г д а ? », «Возможно...», «Вероятно...»	«Я сердит на тебя», «Вот здорово!», «О т л и ч н о ! », «Отвратительно!»
Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное, сверхправильное, очень приличное	Внимательность, поиск информации	Неуклюжее, игривое, подавленное,
Выражение лица	Нахмуренное, неудовлетворенное, обеспокоенное	Открытые глаза, максимум внимания	Угнетенность, удивление
Позы	Руки в боки, указующий перст, руки сложены на груди	Наклонен вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу)

Трансакция – это любое общение как минимум двух людей. Выделяют три типа транзакций: дополнительные, пересекающиеся и скрытые.

Дополнительные транзакции – взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия в том направлении, которое ожидается и принимается партнером. Дополнительные транзакции бывают равные и неравные. В равных взаимоотношениях партнеры находятся на одинаковых позициях и отвечают именно с той позиции, с которой и ожидает партнер (взрослый – взрослый: пример хирург-медсестра).

Пересекающееся взаимодействие – это «неправильное» взаимодействие. Партнеры демонстрируют неадекватность понимания позиции и действий другого участника, при этом ярко демонстрируют свои собственные намерения и действия. Пример: «Который час?» - «Ты не можешь сам посмотреть?».

Скрытое взаимодействие – это такое взаимодействие, которое включает в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый. Пример: 2 сотрудника на скучном собрании. Использование скрытых транзакций предполагает либо глубокое знание партнера, либо чувствительность к невербальным средствам общения, поскольку именно они чаще всего передают скрытое содержание.

Перцептивная сторона общения. Это общение как восприятие людьми друг друга.

Процесс восприятия выступает как обязательная составная часть общения. Здесь происходит не только восприятие физических характеристик, но и поведенческих, т.е. формирование представления о намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т.д.

Чтобы иметь верное представление о человеке, нужно, во-первых, уметь наблюдать, во-вторых, исключить возможные ошибки восприятия.

При формировании первого впечатления имеет место быть **эффект ореола**. Эффект ореола проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного нам человека. Источником «ореола» являются разные причины, что позволяет выявить три основные ошибки – превосходства, привлекательности и отношения к нам.

1) Фактор превосходства.

При встрече с человеком, который превосходит по важному нам параметру нас, мы оцениваем его более положительно, чем если бы он был нам равен. Если же мы превосходим человека по какому-то параметру, то мы его недооцениваем. Важно, что превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (недооценка) происходит по многим параметрам. Для определения параметра превосходства имеются два основных источника информации: одежда человека и манера поведения.

2) Фактор привлекательности.

Если человек нам нравится внешне, то одновременно мы считаем его более хорошим, умным, добрым, интересным и т.д. Если же человек непривлекателен, то и остальные качества его недооцениваются.

3) Фактор отношения к нам.

Те люди, которые относятся к нам хорошо, кажутся нам лучше тех, кто к нам относится плохо

В постоянном общении становится важным более глубокое и объективное понимание партнера. Для того, чтобы научиться понимать партнера, необходимы не только знания и опыт, но и направленность на партнера, особое отношение к нему.

Каждый из участников общения, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации поведения, причин поведения. В обыденной жизни люди, как правило, не зная истинных причин поведения другого человека в условиях дефицита информации, начинают приписывать друг другу причины поведения. Такое приписывание причин поведения другому человеку называется каузальной атрибуцией. Но можно ли предвидеть поведение другого человека? Ведь если спросить партнера, почему он так поступил, то с его точки зрения все окажется логичным. Способность взглянуть на события глазами другого человека называется децентрацией.

Децентрация – это механизм преодоления эгоцентризма, означающий преобразование собственных образов, понятий и представлений путем принятия в расчет возможных точек зрения других людей.

Причины ошибок в прогнозировании поведения партнера.

- Мы недостаточно знаем партнера и судим о его характере на основе одного значимого поступка или выстраиваем его образ, представляя лишь отдельные черты.
- Поведение человека отличается от поведения стереотипа в силу его индивидуальных особенностей, а мы не учли этого.
- Мы недостаточно знаем ситуацию, в которой оказался партнер.
- Мы рассуждаем по схеме: «Я бы на его месте поступил так», вместо того, чтобы представить, как в этой ситуации поступит он.

Самостоятельно необходимо ознакомиться со следующими темами раздела:

- Специфика психологии общения как науки
- Коммуникативные барьеры
- Стили общения
- Правила эффективной коммуникации
- Ошибки первого впечатления, влияние стереотипов на общение
- Средства общения
- Особенности невербального общения (кинестические, проксемические, паралингвистические особенности, визуальный контакт)
- Особенности коммуникации в разных странах
- Приемы влияния на партнера
- Темперамент и характер, их влияние на процесс общения
- Влияние личностных особенностей на процесс общения