МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Архангельской области «Архангельский государственный многопрофильный колледж»

**Модуль 1. Социальная психология**

**ТЕМА 1.8 СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ. КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

**Основные вопросы темы:**

1. Сущность, типология и функции общения

2. Коммуникативная сторона общения

**1. Сущность, типология и функции общения**

Взаимодействие личности и системы социальных связей (как макроструктуры - общества в целом, так и микроструктуры - непосредственного окружения) не есть взаимодействие двух изолированных самостоятельных сущностей, находящихся одна вне другой. Важно с самого начала рассмотреть личность в общей системе общественных отношений, каковую и представляет собой общество, то есть в некотором "социальном контексте". Структура общественных отношений исследуется социологией. В социологической теории раскрыта определенная субординация различных видов общественных отношений: производственные, материальные, социальные (между социальными группами), политические, идеологические.

Специфика их заключается в том, что в них не просто "встречаются" индивид с индивидом и "относятся" друг к другу, но индивиды рассматриваются как представители определенных общественных групп (классов, профессий, политических партий и т.п.). Такие отношения строятся не на основе симпатий или антипатий, а на основе определенного положения, занимаемого каждым в системе общества. Это отношения между социальными группами или между индивидами, как представителями этих социальных групп. Это означает, что общественные отношения носят *безличный* характер: их сущность не во взаимодействии конкретных личностей, а во взаимодействии конкретных ролей.

Именно диапазон социальных ролей является основой для построения внутри системы безличных общественных отношений второго ряда отношений - межличностных.

Каково же место межличностных отношений в реальной системе жизнедеятельности людей? ***Межличностные отношения*** - это реализация безличных (общественных) отношений в деятельности конкретных личностей, в актах их общения и взаимодействия. Это означает, что в объективной ткани общественных отношений присутствуют моменты, исходящие из сознательной воли и особых целей индивидов. Именно здесь сталкивается социальное и психологическое. Выступая представителем некоторой социальной группы, человек вступает в отношения с представителем другой социальной группы и одновременно реализует два рода отношений: и безличных, и личностных. Так, продавая на рынке свой товар, крестьянин получает за него определенную сумму денег (безличные общественные отношения). В то же время, этот же крестьянин торгуется с покупателем, тем самым вступает с ним в межличностные отношения. Отдельные моменты общественных отношений представляются их участникам лишь как их межличностные взаимоотношения: кто-то воспринимается как "хитрый торговец" или "злой преподаватель".

В отличие от общественных отношений, важнейшей специфической чертой межличностных является их *эмоциональная основа*. Эмоциональная основа межличностных отношений означает, что они возникают и складываются на основе определенных чувств. Все эти чувства можно свести в две большие группы:

1) конъюнктивные - сюда относятся разного рода сближающие людей, объединяющие их чувства.

2) дизъюнктивные чувства - сюда относятся разъединяющие людей чувства, исключающие желания к сотрудничеству, к общению.

Каждый ряд отношений человека (общественные, групповые, межличностные) во взаимосвязи раскрываются и реализуются в едином процессе - в общении. Практические отношения между людьми не складываются лишь на основе непосредственных эмоциональных контактов.

Сама деятельность задает ряд отношений, опосредуемых ею. Мы часто вынуждены вступать в межличностные отношения, выполнять совместную деятельность с людьми, невзирая на наше эмоциональное отношение к этим людям.

Деятельность и общение часто рассматриваются не как параллельно существующие взаимосвязанные процессы, а как две стороны социального бытия человека, его образа жизни. Посредством общения деятельность организуется и обогащается.

Основные подходы к определению ***сущности общения***:

* интеракционистский – общение как социальное взаимодействие, коммуникация посредством символов;
* когнитивистский – общение как коммуникация, проявление познавательных процессов, восприятий и аттитюдов;
* неофрейдистский – общение как реализация бессознательной мотивации посредством идентификации и психологической защиты;
* трансактный – общение как обмен трансакциями, эго - состояниями;
* необихевиористский – общение как обмен подкреплениями, как диадическое взаимодействие, как реализация мотивации;
* персоналистический – общение как личностная самоактуализация экзистенциональной сущности личности, как поиск взаимопонимания личностного смысла;
* отечественный – общение как процесс взаимодействия, коммуникации и перцепции, как форма социального взаимодействия - т.е. средство реализации в совместной деятельности (во взаимодействии), в межличностных отношениях, индивидуальных, общественных и групповых отношений.

*Формы общения*:

а) по средствам: непосредственное (естественные органы – руки, голова, голос, тело), опосредованное (предметы, СМИ); прямое (личные контакты), косвенное (через посредников));

б) по содержанию: материальное (обмен предметами, продуктами деятельности), когнитивное (обмен знаниями), кондиционное – обмен психическими, или физиологическими состояниями, мотивационное (обмен мотивами, целями, интересами, потребностями), деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).

*Типы общения:*

а) межличностное (императивное – директивное, авторитарное), манипулятивное (цель намерений скрыта – бизнес, деловые отношения, пропаганда), диалогическое (равноправное, на доверии);

б) личностно-групповое;

в) межгрупповое;

г) массовое;

д) внутриличностное.

*Виды общения:*

а) деловое (совместно-деятельностное),

б) интимно-личностное (между близкими, откровенно о сокровенном),

в) формально-ролевое (регламентированное социальными ролями), в) инструментальное (просто пообщаться),

г) диагностическое (с целью формирования представлений о человеке),

д) воспитательное (для научения, для целенаправленного воздействия), е) светское (беспредметное, демонстрационное).

Можно охарактеризовать структуру общения путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

**2. Коммуникативная сторона общения**

Основной задачей информационного обмена является не простой перевод информации в прямом или обратном направлении, а выработка общей точки зрения по поводу какой-либо ситуации. Решение данной задачи становится возможным при помощи механизма обратной связи.

*Обратная связь* — информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора. Цель обратной связи — помочь партнеру по общению понять, как воспринимают его поступки или высказывания другие люди. Обратная связь может осуществляться двумя способами: прямым или косвенным.

*Прямая обратная связь* — информация, поступающая от реципиента в открытой форме, содержит реакцию на поведение коммуникатора: «Я не смогу ответить на ваш вопрос», «Я не приветствую ваш поступок», а также жесты и другие способы коммуникации. Обратная связь помогает адекватному взаимопониманию коммуникаторов и создает условия для эффективного общения.

*Косвенная обратная связь* подразумевает завуалированную форму передачи информации: риторические вопросы — «Вы действительно так считаете?», ирония — «Да... теперь все знают, как нужно лечить» (коммуникатор сам должен догадаться, что хотел сказать партнер, и догадки бывают ложными, что затрудняет общение).

Адекватность восприятия информации зависит от присутствия в общении коммуникативных барьеров.

***Коммуникативный барьер*** — это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

1. Фонетический барьер — участники говорят на разных языках и диалектах, имеют существенные дефекты речи и дикции, изъясняются быстро и невыразительно либо с большим количеством звуковпаразитов.

2. Семантический (смысловой) барьер — употребление диалектных слов, жаргона, сленга (от умения разрушить такой барьер зависит контакт с пациентом).

3. Стилистический барьер — при несоответствии речи ситуации общения (фамильярное «дедуля», «бабуля», не учитывая психологических особенностей).

4. Логическое непонимание (ход рассуждений коммуникатора непонятен либо кажется неправильным).

5. Социокультурный барьер (социальные, политические, религиозные, профессиональные различия).

6. Барьер отношений — чувство неприязни или недоверия к коммуникатору распространяется и на передаваемую им информацию («Что вы ее слушаете? Она же работает совершенно в другой области»).

***Феномен коммуникативного*** ***влияния***

Любая поступающая к реципиенту информация несет в себе тот или иной элемент воздействия на его поведение, мнение, установки с целью их частичного или полного изменения.

Принято выделять два типа коммуникативного влияния.

1. Авторитарное. Установка «сверху вниз». Предполагает не только подчиненное положение реципиента, но и восприятие его коммуникатором как пассивного объекта воздействия. У реципиента нет устойчивого мнения по определенному вопросу.

2. Диалогическое. Установка «рядом».

Слушатель воспринимается как активный участник коммуникативного процесса, имеющий право отстаивать или формировать в процессе общения собственное мнение. Данные типы коммуникации различаются характером психологической установки по отношению к реципиенту, которая возникает у коммуникатора в большинстве случаев бессознательно, но определяет стиль его коммуникативного влияния.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. В чем проявляется социальная природа общения?

2. Назовите основные отличия межличностных отношений от общественных.

3.В чем проявляется деятельностная природа общения?

4. Специфика отечественного подхода к определению сущности общения.

5. Назовите основные типы, виды и функции общения.

6. Что такое коммуникативный барьер? Какие существуют виды коммуникативных барьеров.