**Билет 22. Общение. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная составляющие общения. Особенности семейного, педагогического и производственного общения.**

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

В области психологии общения отметились такие психологи из РГПУ им. А.И. Герцена, как:

1. Ильин Е.П. опубликовал учебник «Психология общения и межличностных отношений»
2. Панферов В.Н.и Бодалев А.А. «Основы социально-психологической теории»

Содержание общения – информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного человека другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и др.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде.

Цель общения – это то, что отвечает на вопрос «ради чего вступать в акт общения?». У животных цели общения не выходят за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

**В процессе общения выделяют три стороны: коммуникативную** (передача, получение и обмен 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. Отсюда, общение можно представить в виде своеобразной пирамиды, состоящей из нескольких граней. Каждая из них имеет самостоятельное значение и в разное время и в разных ситуациях может превалировать. Однако полноценным общение становится лишь тогда, когда все грани проявляются одновременно.



**Структура общения**

**1. Коммуникативная сторона общения** - использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные. Хороший коммуникатор – это человек, обладающий богатым репертуаром коммуникативных техник, используемых на разных уровнях общения.

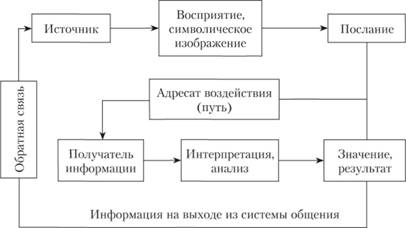
Коммуникативная сторона, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Когда говорят о коммуникации в узком смысле слова, то прежде всего имеют в виду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. Все это можно рассматривать как информацию, и тогда сам процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информацией. Суть коммуникативного процесса - не просто взаимное информирование, но совместное постижение предмета. Поэтому в каждом коммуникативном процессе реально даны в единстве деятельность, общение и познание.

**2. Интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями. Есть два типа взаимодействий – кооперация и конкуренция. Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой. Конкуренция – одной из наиболее ярких ее форм является конфликт.

**Существуют три вида вхождения в контактное взаимодействие:**

* **Пристройка сверх**у - 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.

**3. Перцептивная сторона** **общения** означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Перцептивные навыки проявляются в умениях определять контекст встречи; понимать настроение партнера по его вербальному и невербальному поведению; учитывать "психологические аффекты" восприятия при анализе коммуникативной ситуации.



Представленная схема процессов общения отражает суть структуры общения. В ней отражен динамический аспект (процесс передачи информации), в результате которого осуществляется взаимодействие партнеров по общению.

**Функции и уровни общения**

Общение выполняет целый ряд функций в жизни человека.

**Куницына В.Н. приводит одну из классификаций функций общения, выделяемых по критерию цели:**

**1) контактная функция** – установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и

передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности;

**2) информационная функция** – обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;

**3) побудительная функция** – стимуляция активности партнера для направления его на выполнение

определенных действий;

**4) координационная функция** – взаимное ориентирование и согласование действий при организации

совместной деятельности;

**5) функция понимания** – адекватное восприятие и понимание смысла сообщения и взаимное

понимание – намерений, установок, переживаний, состояний;

**6) эмотивная функция** – возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также

изменение с его помощью своих переживаний и состояний;

**7) функция установления отношений** – осознание и фиксация своего места в системе ролевых,

статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором действует индивид;

**8) функция оказания влияния** – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера.

Характер цели и, как следствие, возникающая между партнерами психологическая дистанция

позволяют выделить различные **уровни общения**. Среди них:

- **ритуальный**, или **социально-ролевой уровень**; целью общения на этом уровне является

выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знания норм социальной среды.

Общение при этом носит, как правило, анонимный характер, независимо от того, происходит оно

между незнакомыми, знакомыми или близкими людьми;

- **деловой**, или **манипулятивный, уровень**; целью такого общения является организация совместной

деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества. Партнеры при этом

оцениваются не как уникальные, неповторимые личности, а с точки зрения того, насколько

хорошо они могут выполнить поставленные перед ними задачи, то есть оцениваются их

функциональные качества. Соответственно, общение является психологически отстраненным –

доминирует Я-Вы контакт;

- **интимно-личностный уровень**; цель – удовлетворение потребности в понимании, сочувствии,

сопереживании. Для общения на этом уровне характерны психологическая близость, эмпатия,

доверительность – доминирует Я-Ты контакт.

**Виды общения**

**Одна из возможных классификаций основана на зависимости межличностного общения от различных мотивов и целей его участников.**

Если целью общения выступают психологический контакт, психологические взаимоотношения собеседников, то говорят о мотивах общения, лежащих в пределах самого общения, или о **модальном общении:** люди получают удовольствие от самого процесса общения или занимаются «выяснением отношений».

Если же цели общения иные – передача информации, побуждение партнера по общению к какому-либо действию, желание изменить его взгляды, стремление оказать эмоциональную поддержку – в этих случаях говорят о мотивах общения, лежащих за его пределами. Это характерно для так называемого **дикталъного общения**, то есть общения, связанного с тем или иным предметным взаимодействием.

**Виды межличностных отношений**

Межличностные отношения - система установок, ориентации и ожиданий членов группы относительно друг друга, обусловленных содержанием и организацией совместной деятельности, и ценностями, на которых основывается общение людей.

**Отношения** *–* целостная система индивидуальных, избирательных, сознательных связей

личности с разными сторонами объективной действительности, включающая три взаимосвязанных

компонента: отношение человека к людям, к себе, к предметам внешнего мира (Мясищев, 1995).

Межличностные отношенияможно определить, как взаимные ориентации, которые развиваются и кристаллизуются у индивидов, находящихся в длительном контакте. **Куницына В.Н. приводит «классификацию» межличностных отношений, где содержание отношений определяется такими факторами, как:**

**1) дистанция, или степень психологической близости партнеров**, – близкая, далекая;

**2) валентность, или оценка отношений**, – позитивная, негативная, противоречивая, безразличная;

**3) позиция партнеров** – доминирование, зависимость, равенство;

**4) степень знакомства** – отношения поверхностного знакомства, приятельские, товарищеские,

дружеские, любовные, супружеские, родственные.

У каждого человека в системе отношений своя межличностная роль, которая налагает на него особые права и обязанности:

- в ситуации сотрудничества – это коллега, партнер, клиент, поклонник, объект любви и т. д.

- в ситуации конкуренции – это соперник, враг, заговорщик, союзник и т. д.

- в ситуации неравного распределения власти – лидер, герой, последователь, человек из толпы и т. д.

Большинству межличностных ролей не обучают специально. Каждый человек развивает свой собственный тип обращения с партнером, приспосабливаясь к требованиям тех, с кем он вступает в контакт.

**Стили и модели общения**

Стили можно разделить по признаку направленности речи. При направленности на говорящего и цель коммуникации мы имеем дело с **инструментальным стилем** вербальной коммуникации; при ориентации на слушающего и процесс взаимодействия мы говорим об **аффективномстиле**.

Различия между стилями заключаются также в построении самих предложений, в выборе слов,

степени использования риторических вопросов как формы поощрения или осуждения, уклончивости в

оценках и проявлении своей позиции.

Выделяют такие **стили**, как **прямой** (открытый) и **непрямой** (скрывающий, сглаживающий, маскирующий истинные побуждения говорящего).

Так, например, в Японии почти не употребляется местоимение «Я»; в характеристике собственной

личности выбираются обтекающие, деликатные слова; инициатива в разговоре уступается

собеседникам. Непрямой стиль коммуникации на Востоке обусловлен культурной потребностью в

гармонии и согласии, уважении «лица» другого человека.

Прямой, жесткий разговорный стиль, по мнению исследователей, характерен для американцев. В нем проявляется больше заботы о сохранении «лица» говорящего, о четком обосновании собственной

позиции по теме разговора.

Куницына В.Н. выделяет модели коммуникации - схемы, представляющие процесс коммуникации.

**Линейная модель**(рис. 1.1) изображает коммуникацию как действие, в рамках которого отправитель

кодирует идеи и чувства в определенный вид сообщения и затем отправляет его получателю, используя какой-либо канал (речь, письменное сообщение и т. п.). Если сообщение достигло получателя, преодолев разного рода «шумы», или помехи, то коммуникация считается успешной. Линейная модель показывает также и то, как «шум», помехи различного рода могут исказить сообщение.



Рис.1.1. Линейная коммуникационная модель

Можно выделить два типа «шумов», блокирующих коммуникацию: *физический* и *психологический.* В

первом случае речь идет о физических помехах – например, шумное, наполненное сигаретным дымом

помещение, в котором трудно сосредоточиться, быстро наступает утомление. Примерами помех

второго типа могут быть сильное эмоциональное возбуждение или крайне заниженная самооценка, что

не позволяет человеку быть достаточно точным при восприятии отправленного ему сообщения.

Линейная модель позволяет рассматривать коммуникацию как однонаправленный процесс – от

отправителя к получателю. Однако подобный способ передачи сообщений характерен в большей мере

для письменной коммуникации, средств массовой информации либо для общения, в котором партнер

воспринимается как объект воздействия. Таким образом, можно сделать вывод о том, что линейная модель лишь частично охватывает особенности процесса межличностного общения.

**Интерактивная модель**(рис. 1.2) в качестве обязательного элемента коммуникативного процесса

вводит обратную связь, наглядно демонстрируя кругообразный характер коммуникации: отправитель и получатель сообщения последовательно меняются местами.



Рис.1.2. Интерактивная модель

Если первые две модели изображают коммуникацию как ряд дискретных актов, имеющих начало и

конец, в которых отправитель по существу детерминирует действия получателя, то **трансакционная**

**модель**(рис. 1.3) представляет коммуникацию как процесс одновременного отправления и получения

сообщений коммуникаторами. В каждый конкретный момент мы способны получать и декодировать

сообщения другого человека, реагировать на его поведение, и в то же самое время другой человек

получает наши сообщения и отвечает на них. Эта модель позволяет увидеть, что дискретный акт

коммуникации трудно отделить от событий, которые ему предшествуют и следуют за ним. Таким

образом, коммуникация представляет собой процесс, в котором люди формируют отношения,

взаимодействуя друг с другом.



Рис.1.3. Транзакционная коммуникативная модель

**Методики оценки общения и взаимоотношений**

1. Методика «Шкала эмоционального отклика» (А. Меграбян, модификация Н. Эпштейна)

2. Методика диагностики уровня развития рефлексивности (А.В. Карпов)

3. Методика «Направленность личности в общении» (С.Л. Братченко)

4. Методика «Диагностика особенностей общения» (В.Н. Недашковский)

5. Опросник «Субъективная оценка межличностных отношений» (СОМО) (С.В. Духновский)

6. «Социометрия» (Дж. Морено)

**Особенности семейного общения**

Семья - это первичный институт социализации, где ребенок удовлетворяет свои основные потребности: в общении, в любви, безопасности и т.п. То, что ребенок в детские годы приобретает в семье, он сохраняет в течение всей последующей жизни. Именно в семье закладываются основы личности ребенка, и к поступлению в школу он уже более чем на половину сформирован как личность. В семейном общении важно учитывать не только отношения между родителями, но и родители - дети и, что особенно важно, отношения между детьми. Психологическая атмосфера семьи определяется взаимодействием именно этих трех систем (если они существуют). Здесь работает психологический механизм компенсации дефицита общения. Неудовлетворенность отношениями в одной из трех систем может быть «погашена» отношениями в других. Есть еще два возможных и чрезвычайно важных типа отношений: отношения родителей и детей к старшим членам семьи, т. е. к бабушкам и дедушкам. Эти отношения имеют особую психологическую и нравственную значимость. Наличие старших членов семьи способствует (при благоприятных условиях) обеспечению преемственности поколений, смягчению остроты конфликтов; добавляет в отношения эмоциональный комфорт, предупреждает так называемую скрытую безнадзорность, когда дети предоставлены занятыми родителями самим себе.

При оценке психологической атмосферы семьи нередко допускаются типичные ошибки:

1. Учитывается только время, проводимое старшими вместе с детьми, без учета характера отношений. 2. Не выявляется позиция ребенка в системе семейных отношений. Без учета этой позиции невозможно понять, почему в благополучных внешне семьях вырастают неблагополучные дети. И, наоборот, в социально и педагогически опасной семье дети не вызывают беспокойства.

Важно учитывать, как относятся в семье к ребенку, но еще важнее, как он относится к семье, к ее отдельным членам.

Наиболее активная и наиболее эффективная форма общения родителей с детьми - совместный труд и совместный отдых. Нет ничего более положительного, чем эффективное семейное общение.

Семья создает у человека чувство принадлежности - основу человеческого существования. Чем более сложным, подавляющим и безликим становится окружающий мир, тем сильнее тянет в семью, где можно ощутить душевное спокойствие и чувство принадлежности.

Семья является наиболее иерархическим институтом, связи в котором чрезвычайно сильны. Власть родителей или старших братьев над младшими абсолютна.

**Особенности педагогического общения**

Педагогическое общение - специфическое межличностное взаимодействие педагога и воспитанника (учащегося), опосредующее усвоение знаний и становление личности в учебно-воспитательном процессе. Часто педагогическое общение определяется в психологии как взаимодействие субъектов педагогического процесса, осуществляемое знаковыми средствами и направленное на значимые изменения свойств, состояний, поведения и личностно-смысловых образований партнеров. Общение - неотъемлемый элемент педагогической деятельности; вне его невозможно достижение целей обучения и воспитания (Леонтьев А.А.)

Педагогическое общение является основной формой осуществления педагогического процесса. Его продуктивность определяется, прежде всего, целями и ценностями общения, которые должны быть приняты всеми субъектами педагогического процесса в качестве императива их индивидуального поведения. Роль педагога социально и нравственно насыщенная, она воплощает в себе социально - этические установки общества и учителя как его представителя.

Психологические факторы эффективной коммуникации учителя с группой: установление близких межличностных отношений, основанных на высокой степени общности мыслей, интересов, чувств; установление доброжелательной, дружественной атмосферы между субъектом и объектом, максимально обеспечивающей эффективный процесс обучения и воспитания, интеллектуального и психического развития человека, сохраняющего индивидуальность и неповторимость личностных особенностей.

Основная цель педагогического общения состоит как в передаче общественного и профессионального опыта (знаний, умений, навыков) от педагога учащимся, так и в обмене личностными смыслами, связанными с изучаемыми объектами и жизнью в целом. В общении происходит становление (т.е. возникновение новых свойств и качеств) индивидуальности как учащихся, так и педагогов.

Кроме информационной функции, можно выделить и ряд других, например:

* контактную - установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче учебной информации и поддержания взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности;
* побудительную - стимуляцию активности учащегося, направляющую его на выполнение тех или иных учебных действий;
* амотивную - побуждение в ученике нужных эмоциональных переживаний ("обмен эмоциями"), а также изменение с его помощью собственных переживаний и состояний и др.

Педагогическое общение создает условия для реализации потенциальных сущностных сил субъектов педагогического процесса.

Высшая ценность педагогического общения - индивидуальность педагога и учащегося. Собственное достоинство и честь педагога, достоинство и честь учащихся - важнейшая ценность педагогического общения.

В связи с этим ведущим принципом педагогического общения может быть принят императив И. Канта: всегда относиться к себе и учащимся как цели общения, в результате которого происходит восхождение к индивидуальности.

Педагогическое общение должно ориентироваться не только на достоинство человека как важнейшую ценность общения. Большое значение для продуктивного общения имеют такие этические ценности, как честность, откровенность, бескорыстие, доверие, милосердие, благодарность, забота, верность слову.

Особое место в педагогической деятельности учителей занимает общение с родителями учащихся.  
Для успешного общения учителя с родителями своих учеников ему важно обладать разносторонней информацией об особенностях домашней жизни учеников (например, полная или неполная семья), о характере взаимоотношений в семье, об отношении родителей к успехам или неудачам своих детей в школе, кружке, спортивной секции. Контакт между учителем и родителями возможен тогда, когда и те и другие осознают, что у них общая цель – хорошее воспитание и образование детей, которую можно достичь только общими усилиями.

**Особенности производственного общения**

Человек много времени проводит на работе, поэтому важен благоприятный климат в коллективе. На отношения между сотрудниками влияют многие факторы: половая принадлежность, возраст, уровень образованности и моральные принципы. Исследования показали, что психология общения в коллективе, в котором есть и мужчины, и женщины самая стабильная. Важно, чтобы все участники коллектива разделяли корпоративные принципы. Деловая этика включает в себя такие принципы как: грамотность, пунктуальность, внимание к другим людям, конфиденциальность и любезность.

Успех в работе невозможен без умения налаживать контакт с разными людьми. Правильно выстроенный диалог, учитывающий правила этикета, индивидуальность собеседника и детали конкретной ситуации, указывает на то, что человек является опытным переговорщиком. Психология эффективного общения в деловой сфере учитывает несколько характерных особенностей:

1. Информационная подкованность о собеседнике. Важно знать о своем партнере его вкусы, менталитет, темперамент и другие особенности.
2. Этичность. Психология общения должна основываться на искренности и доброжелательности. Прежде чем принять решение, необходимо взвесить предполагаемую пользу и вред.
3. Коммуникативная культура. Важно не только правильно выражать свои мысли, но контролировать логику собеседника.
4. Умение располагать собеседника. Есть разные приемы, которые ненавязчиво помогают вызвать у оппонента симпатию. Например, использование дружеского тона или уместных комплиментов.

Многие люди сталкиваются с проблемами на работе из-за неумения налаживать контакт с руководителем. Страх столкнуться с агрессией и другими проблемами становится причиной многих проблем. Психология общение с начальством рассматривает как особую сферу, где важно учитывать некоторые особенности и принципы поведения. При разговоре с руководителем нужно вести себя уверенно и выражать свои мысли внятно. Важный принцип – четко изложить мысль и говорить по факту. Нельзя падать духом, если от начальства был получен отказ, поскольку часто так проверяют прочность характера.

Также не все могут похвастаться прекрасными ораторскими способностями от природы, но их можно развить. Это важно для людей, занимающих руководящую должность. От качества управления будет зависеть атмосфера в коллективе и результативность труда. Психология общения начальника и подчиненного базируется на нескольких важных принципах:

1. Нельзя упускать из внимания промахи работников, поскольку это приведет к безответственности. Замечание должно быть сделано спокойным тоном и по факту.
2. Критиковать необходимо сделанную работу, а не личность сотрудника.
3. Большое значение имеет самообладание, поэтому важно учиться держать себя в руках.
4. Нельзя забывать о похвале и заслуженном вознаграждении, поскольку это является стимулом не останавливаться.
5. Важно всегда заступаться за подчиненных и стараться улучшить их условия труда.

**Участие психологов в оптимизации общения**. Психолог отрабатывает стратегии и техники общения, выступая не просто экспертом или консультантом, а руководителем такой игры. Важная задача психолога - пропаганда психологических знаний, формирование психологической культуры, так как трудности в общении в различных сферах – одна из основных причин обращения к психологу.

**Групповая психологическая помощь** основана на проведении групповых занятий, обучающих и тренинговых процедур. Влияние группы на человека огромно. Члены группы получают в ней поддержку и обратную связь от людей, имеющих сходные проблемы и переживания. В атмосфере доверия и комфортности человек способен экспериментировать с различными стилями отношений, пробовать новые способы поведения, которые потом переносятся во внешний мир. Группа облегчает процесс самоисследования, осознания собственных чувств, установок, мыслей, желаний и поступков. В группе происходит самораскрытие, изменение «Я-концепции», возрастает уверенность в себе. Различные формы групповой психологической помощи весьма популярны в силу своей эффективности и в некотором роде большей экономичности по сравнению с индивидуальной работой, включают в себя арт-терапию, телесно-ориентированные и ролевые, коммуникативные тренинги, тренинги делового общения, танцетерапию, сказкотерапию, терапию через работу со сновидениями и с использованием медитативных техник (или медитаций). Каждая из этих форм помощи имеет свою специфику.

**Литература**

1. Куницына В.Н. Межличностное общение. Учебник для вузов (2001)
2. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений (2001)
3. Панфилова А.П. Психология общения. Учебник для студентов учреждений среднего проф. образования (2013)