

6.2. Функции и форма общения.

В психологии общение определяется как процесс взаимодействия между людьми, состоящий в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения. Общение предполагает обмен мыслями, чувствами, переживаниями.

При исследовании общения в нем выделяют: содержание, цель, средства, структуру, функции и формы общения.

3 важных аспекта общения:

1. Цель – это причина, из-за которой возникает контакт и передача информации. Для роста развития личности могут быть культурными, социальными, эстетическими, творческими, познавательными коммуникации. (животные, которые тоже общаются, могут передавать сигнал тревоги, чтобы предупредить, что где-то рядом есть опасность).

2. Содержание – это данные, которые передаются во время коммуникации. Объект разговора может быть самым разным. Может включать в себя навык или опыт, чувства, которые передают друг другу (в животном мире это, например, информация о том, что рядом есть еда).

3. Средства – это способ передачи информации. Сигналы можно передавать и с помощью запахов, визуального компонента, или прикасаясь к другому человеку.

Учёный-психолог В.Н.Панферов выделял 6 основных пунктов функции общения:

1. коммуникативная – взаимодействие людей на разных уровнях – от индивидуального до общественного;

2. когнитивная – понимание переданной информации;

3. информационная – обмен данными между друг другом;

4. креативная – формирование новых связей между людьми, их развитие;

5. конативная – руководство и исполнение ролей по отношению друг к другу;

6. эмотивная – эмоциональный контакт между людьми.

В других источниках можно увидеть классификацию на 4 функции:

1. синдикативная – объединение людей;

2. инструментальная – передача информации, способ управления обществом;

3. трансляционная – передача суждений, оценок, способов деятельности;

4. самовыражение – возможность показать и представить себя другим, для взаимопонимания или более краткое и обобщённое разделение:

1. социализация – образование навыков взаимодействия в социуме; усвоение правил и норм;

2. контроль общества – организация поведения и работы людей;

3. экспрессивная функция – понимание эмоций, чувств, переживаний других.

Можно выделить большое количество форм, которые дополняют друг друга. Более типичные и встречаемые варианты:

1. Функционально-ролевое – это общение, во время которого люди занимают конкретные социальные роли. Например: водитель – пассажир, преподаватель – студент, руководитель – подчинённый.

2. Неформальное общение – это коммуникация между людьми в неофициальной атмосфере. Самый простой пример – общение родственников, друзей, влюблённой пары или супругов, соседей. Также может быть и между коллегами по работе, когда они вышли вместе на обед и свободно разговаривают на различные темы.

3. Анонимное – обмен информацией между людьми, которые вступают в случайное общение. При этом не идентифицирую себя, или предоставляют небольшое количество данных (имя, свою профессию). Эти незнакомые могли пересечься и поговорить в общественном транспорте, на выставке картин, в лифте, в кинотеатре и т.д.

Общение вместе с тем является бесценным биостимулятором его жизнедеятельности и духовных устремлений.

В соответствии с этим выделяются аффективно-коммуникативная, информационно-коммуникативная и регуляционно-коммуникативная функции общения.

Аффективно-коммуникативная (перцептивная) функция, в основе которой лежит восприятие и понимание другого человека, партнера по общению, связана с регуляцией эмоциональной сферы человека, поскольку общение является важнейшей детерминантой эмоциональных состояний человека. Весь спектр специфически человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей — происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляризация, взаимное усиление или ослабление.

Информационно-коммуникативная функция общения заключается в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами. Обмен информации в человеческом общении имеет свою специфику:

- во-первых, обмен информацией осуществляется между двумя индивидами, каждый из которых является активным субъектом (в отличие от технического устройства);
- во-вторых, обмен информацией обязательно предполагает взаимодействие мыслей, чувств и поведения партнеров.

Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. В этом процессе человек может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решений, на выполнение и контроль действий, т.е. на все составляющие деятельности своего партнера, включая взаимную стимуляцию и коррекцию поведения.

Роль и интенсивность общения в современном обществе возрастают: постоянно увеличивается число людей, занятых в профессиональной деятельности, связанной с общением. В свое время прагматичный Дж. Рокфеллер, хорошо понимая значение общения для деловой деятельности, говорил: «Умение общаться с людьми такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

Но что означает уметь общаться? Это значит уметь разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними, что предполагает знание психологии общения.

Формы общения классифицируются на основе разных критериев. Так, если за основу классификации взять критерий направленности общения, то его можно подразделить на два вида:

- общение по вертикали, например между родителями и детьми, начальником и подчиненными;
- общение по горизонтали, примером которого может служить общение братьев, близких по возрасту; общение коллег по работе, равных по статусу.

Если же за базу классификации видов общения взять характер его целей, то в качестве его форм можно выделить:

- общение как самоцель. например общение между друзьями, родственниками;
- общение как средство достижения какой-то внешней по отношению к нему цели: именно таким является любое деловое, в том числе управленческое, педагогическое общение. Здесь цель находится за пределами самого процесса общения: она состоит в достижении целей организации, предприятия, учебного заведения и т.д. И наконец, можно выделить разновидности общения и по критерию состава его участников.

Тогда основные типы общения будут выглядеть следующим образом:

- общение по схеме «человек-природа», примером которого могут быть такие занятия, как охота, рыбалка, туризм, отдых на даче, общение с домашними животными и т.п.
- общение по схеме «человек-вещь», характерными примерами которого является исполнительская деятельность в сфере материального производства, торговли, такие занятия, как коллекционирование; эта форма общения может принимать болезненные

формы в виде чрезмерной страсти к приобретению и накоплению вещей, так называемый «вещизм»:

- общение по схеме «человек-человек», являющееся наиболее психологически насыщенным и сложным. Поскольку эта форма общения отличается особой одухотворенностью, динамизмом, живостью, о ней иногда говорят как о высшей роскоши, доступной человеку. Но с этой же формой общения связаны и наибольшие сложности общения.

Формы общения классифицируются по различным признакам. Воспользуемся той классификацией, в основу которой положен организационный аспект взаимодействия. В соответствии с ней к формам общения относятся индивидуальные и групповые беседы, разговоры по телефону, совещания, переговоры, конференции, собрания, митинги, дискуссии, полемика и др.

Беседа является наиболее распространенной формой общения. Она осуществляется с целью передачи информации, обмена мыслями, чувствами и др.

Согласно цели общения различают беседы:

1. Ритуальные (такие беседы характерны для обрядов, ритуалов и прочего. Люди, общаясь, придерживаются определенного речевого этикета)
2. Личностные (общение между близкими людьми - родными, друзьями, детьми и т.д. Считается, что именно в таких беседах проявляются этико-психологические основы общения, гуманистические установки индивида, его этнопсихологические особенности)
3. Деловые (их предметом является, как правило, конкретное дело)

В зависимости от количества собеседников беседы делятся на индивидуальные и групповые. Поскольку каждая беседа - это акт творчества, проявления индивидуальности, то общих рецептов, которые бы способствовали ее эффективности нет. Между тем в практике общения, особенно делового, сложились определенные требования, рекомендации, принципы ее проведения. Именно о деловой беседе речь пойдет далее.

Деловая беседа может выполнять следующие функции: обмен деловой информацией, контроль и координация начатых действий, формирования перспективных мероприятий, стимулирование активности партнера по общению, его умственных способностей, поиск и разработка стратегий и межличностных отношений поведения и т.д.

Индивидуальная беседа характеризуется наличием диалога между двумя собеседниками. Целью проведения деловых индивидуальных бесед с уточнения позиции каждого участника взаимодействия, получение дополнительной информации о них, нахождение объяснения тем или иным их действиям.

Обычно деловые и индивидуальные беседы делятся на две группы:

1. беседы «свободные» с двусторонним обменом информацией, происходит без специальной подготовки;
2. беседы, специально подготовленные и строго регламентированы.

Деловая беседа

Одновременно деловая беседа может быть официальной и неофициальной, кратковременной или долгосрочной, полезной или бескорыстной, добровольной или вынужденной.

Каждую деловую беседу целесообразно рассматривать с таких позиций:

1. достижение положительного результата для участников взаимодействия;
2. презентация своих профессиональных характеристик, их проверка в процессе делового общения;
3. утверждения своего имиджа средством эффекта «личной привлекательности», чтобы привлечь к себе симпатий присутствующих во время беседы;
4. сбор данных о противоположной стороне как делового, так и личного характера;
5. актуализация делового интереса и человеческого взаимопонимания.

Мастерское воплощение в жизнь названных аспектов - гарант высокой результативности деловой беседы. При этом «золотым правилом» проведения деловых бесед является известная фраза - «не сжигать мосты», то есть как бы ни складывалась деловая беседа, никогда не следует забывать, что мир «тесен», возможны эффекты «бумеранга» и «недоброй славы». Поэтому сохранение доброжелательных отношений (деловых и личных) всегда желаннее, чем обретение недоброжелательного отношения к себе.

Планирование деловой беседы

В научной литературе описано немало рекомендаций, которые способствуют эффективности деловой беседы. Прежде всего пожелания касаются предварительной подготовки к деловой беседе.

Основные задачи которые необходимо ставить , при планировании деловой беседы:

1. тщательно продумать цель данной акции;
2. отработать логику ее осуществления;
3. подобрать специальные приемы (средства) для стимулирования коммуникативной активности и нейтрализации негативного поведения оппонента.

Как видим, подготовка к деловой беседе начинается с разработки плана действий, установки его цели и задачи. Далее определяется стратегия и тактика поведения в ней. При этом особое внимание обращают на содержательный аспект выступления, постановку вопросов, ответы на возможные вопросы.

Человеку, который планирует беседу, необходимо проанализировать свою занятость, продолжительность предполагаемой беседы, продумать, удобно ли выбрано время для собеседника.

Искусству устанавливать деловые контакты с людьми можно научиться, но наряду с этим необходимо иметь еще и доброжелательный интерес к собеседнику, т.е. тон беседы с участниками взаимодействия должен быть доброжелательно-деловым, это быстро создает атмосферу взаимного доверия.

Известно, что человек, прождавший больше получаса встречи, вряд ли будет настроен доброжелательно на беседу. Поэтому пунктуальность укрепляет атмосферу, причем пунктуальность обоих собеседников, и если время беседы просрочено, нужно предупредить партнера о непредсказуемой задержке и попросить его подождать, указав время с небольшим запасом.

Проведение деловой беседы

Важными являются рекомендации по воплощению в жизнь логики проведения деловой беседы, творческой интерпретации ситуаций, возникающих в их ходе (во время разговора), внутренней «мозговой атаки» с целью решения неожиданных проблем. Речь идет о своего рода русле ее прохождения, составными компонентами которого являются вступительная, основная и завершающая части.

Относительно вступительной части, то она охватывает такие фазы, как начало беседы и передачи информации. То, с чего и как начать беседу, имеет важное значение для успешного ее осуществления и достижения конечной цели. В практике делового разговора нередко много бесед «заканчиваются», так и не начавшись.

Возникает вопрос «Почему?» :

- Во-первых, не было обеспечено психологического контакта, то есть духовной связи между собеседниками (его установка является важным элементом в начале беседы, который может быть вербальный - через «эффект первых фраз», невербальный - через «встреча взглядов », улыбку и т. п.
- Во-вторых, не установлено эмоционального контакта с собеседником (если, скажем, собеседник возбужден, ему нужно помочь успокоиться, т.е. речь идет об ориентации в ситуации на человека);
- В-третьих, не выдержано правил коммуникативной адаптации обеих сторон к визуальному имиджу участников беседы, в манере говорить и слушать;

- В-четвертых, не соблюдение специфических и риторических приемов вступительной части (вот некоторые из них: визуальная презентация своего доверия и симпатий противоположной стороне, понятное и яркое освещение сути проблемы, жесткое соблюдение временного режима обмена информацией и т.п.).

Основная часть включает непосредственную деловой разговор по существу проблемы, то есть речь идет о таких фазах беседы, как аргументирование или опровержение доказательств собеседника.

Строя основную часть беседы, следует помнить, что в каждой деловой индивидуальной беседе ситуацию, которая сложилась, рассматривают с разных точек зрения два человека, причем каждая из них считает, что ее мнение самое правильное. Именно поэтому необходимо представить полную картину событий или обстановки, ориентируясь на слова собеседника. При этом чрезвычайно важным является умение слушать и правильно ставить уточняющие вопросы, которые помогают раскрыть мысли собеседника, и как вывод - правильно определить его взгляды. Поэтому первое слово за собеседником.

Внимательно слушая его, другой участник взаимодействия может понять, что он хочет или, наоборот, не хочет или не может сказать без его помощи. Практики советуют, что все уточняющие вопросы, которые вы ставите в процессе беседы, должны быть очень конкретными и тактично, не содержать двойного смысла и быть обоснованными.

Если деловая беседа строится на заранее подготовленных вопросах (имеет «сценарий»), первым из них следует сформулировать просто и интересно, но не дискуссионно. Именно поэтому, чем больше вы хотите убедить, тем меньше вы должны утверждать. И только после этого можно убедительно и подробно высказать свою точку зрения, причем так, чтобы оппонент увидел событие или проблему как бы с другой стороны и критически пересмотрел свои взгляды, исходя из более полного знания ситуации.

Очень неблагоприятной и неэффективной становится для беседы несдержанная категоричность суждений. Речь идет о таких фразах, как «здесь каждому понятно», «здесь не может быть двух мнений», которые не только не убеждают, но и уничтожают доброжелательность собеседника.

Практика организации деловых бесед показывает, что, обладая одинаковыми знаниями, люди часто не могут договориться. Такое случается потому, что у каждого из них свой взгляд, сквозь который они «пропускают» окружающий мир. Именно поэтому в процессе беседы всегда необходимо последовательно проводить основную мысль, что помогает выявить важные факторы и прийти к определенным выводам и решениям.

Также следует пытаться «услышать текст между словами»; не поддаваться мысли, что собеседник ошибается, выбирать правильные моменты для замечаний и делать их в тактичной форме; проявлять самокритичность в встречных замечаниях; терпеливо выслушивать возражения.