**Государственное образовательное учреждение**

**высшего профессионального образования**

**«Иркутский государственный педагогический университет»**

Кафедра психологии и педагогики

**Направление:** 050400 Социально- экономического

**Квалификация:** бакалавр социально-экономического

образования

Группа 2-Б

**Блинова Ю. В.**

**Уровни общения по Добровичу**

**Доклад.**

**Руководитель:**

Аннушкин Ю. В.,

Иркутск 2010

Содержание

1. Введение………………………………………… ……….. стр
2. Общение как обмен информации……………………….. стр
3. Уровни общения по А. Б. Добровичу ………………….. стр
4. Заключение……………………………………………….. стр
5. Список литературы……………………………………… стр

**Введение**

Умеете ли вы общаться? Уверена, что все скажут: "Да, конечно". Но в какой форме проходит это общение? Чаще всего это просто разговор, обмен информацией. В тоже время, всем известно, что понятие «общение» намного обширнее, чем наше обычное: "Привет!" - "Пока".

Если заглянуть в прошлое, то нам, считающим себя людьми современными, станет просто стыдно. Ведь люди, уже начиная с XVI-XVII веков, общались на таком высоком уровне, что нам и не снилось. Сейчас мы оправдываемся перед самими собой, мол "бешеный век, нам и присесть-то некогда, не то что поговорить". И, утешая себя этой мыслью, продолжаем общаться на том же низком уровне.

Предполагая, что "умею общаться" – означает: "умею правильно общаться", а только так и надо понимать поставленный вопрос, то ответ на него можно посчитать, как недостаточно скромный. Хотя речь и играет огромную роль в общении людей, но ведь все прекрасно знают, что люди, например, любящие, не нуждаются в словах, чтобы выражать свои чувства, мысли. Им вполне достаточно видеть друг друга. Этот факт имеет свое подтверждение в романе Л.Н. Толстого "Анна Каренина", в сцене объяснения Кити и Левина, когда они, не произнося ни слова, пишут мелком на зеленом сукне столика для карточных игр лишь начальные буквы слов, составляющих весьма сложные по синтаксису и содержанию предложения.

Общение между людьми – важнейший признак именно человеческого существования. Без него невозможны деятельность, формирование и усвоение духовных ценностей, формирование и развитие личности. Общение сопровождает все эти процессы, способствует их осуществлению. Общение многогранно, прежде всего, потому, что оно реализуется на разных уровнях: общаться могут страны и народы, партии коллективы и отдельные личности, соответственно этому и взаимодействие между сторонами в этом процессе будет различно по своей социальной значимости. Кроме того, общение может проявляться по-разному: быть непосредственным или опосредованным, различаться по видам и, наконец, в процессе него люди могут обмениваться мыслями, чувствами, опытом, трудовыми навыками и т.п.

**Общение как обмен информацией**

Коммуникация — это процесс передачи информации от отправителя к получателю. Отправитель, цель которого заключается в том, чтобы оказать на получателя определенное воздействие, передает то или иное сообщение с помощью определенного кода. Получатель, чтобы понять это сообщение, должен его декодировать. В некоторых случаях в роли отправителя выступает один человек, в роли получателя — несколько (учитель и ученики), бывает наоборот, и так, что и отправитель и получатель являются либо индивидами, либо группами. Цели отправителя могут быть самыми разнообразными: сообщить информацию; объяснить; дать приказ или указание; отчитать получателя, сделать ему внушение; поделиться своим настроением; высказать свою точку зрения на тот или иной вопрос.

Не одинаковы цель коммуникации и ее побудительная причина. Цель — это ясное и четкое, сознательное и нередко рациональное намерение, побудительная причина представляет собой скрытое, реальное и социальное неодобряемое намерение. Очень часто в разговоре мы скрываем свою истинную цель, побудительную причину, зная, что она не одобряется обществом.

Информация передается с помощью устной и письменной речи, а также жеста. Передается также с помощью общего отношения, мимики — красноречивые улыбки и поступки иногда стоят длинных речей. Большинство исследователей соглашаются, что с помощью слов передается в основном информация, а с помощью жестов — различное отношение к этой информации, а иногда жесты могут заменять и слова. Когда женщина бросает «убийственный» взгляд на мужчину, все становится ясно, хотя при этом она не открывает рта. Вне зависимости от степени культуры слова и жесты так сильно зависят друг от друга, что хорошо подготовленный человек может сказать, какой именно жест или какое именно движение делает другой человек, не видя его, а только слыша его слова. Человек редко задумывается над тем, какие движения он делает во время разговора, и может оказаться так, что он говорит одно, а его жесты явно показывают, что он имеет в виду совсем другое.

Получаем же мы информацию с помощью чувств. В нашу эпоху аудиовизуальных средств слух и зрение — главные органы восприятия.

**Уровни общения**

Во всем многообразии диалогов, их вариаций А. Б. Добрович выделяет шесть уровней общения.

«Примитивный» уровень - самый низкий уровень общения. В случае примитивного уровня партнер рассматривается не как собеседник, а как предмет, который может быть нужным и им нужно овладеть, либо мешающим и тогда его надо оттолкнуть.

Собеседник настраивает контакт, не особо беспокоясь, насколько адекватно и правильно вы его воспримете. Пьяный без стеснения исповедуется незнакомому ему человеку в автобусе. Собеседник предпочитает больше говорить, чем слушать, он не заботится о рождении нужных чувств у окружающих. Подобное также можно наблюдать, когда приходится иметь дело с бюрократической системой или с невежливым продавцом. Заметим, что словарный запас у таких людей обычно довольно скуден; темп речи непомерно быстр, потому как единственная цель – подавить вас, сбить с толку; а отношение к общению с вами, как к разговору со стулом, на котором вы сейчас сидите, т.е. никакое.Наше обращение к такому собеседнику должно быть направлено на то, чтобы умерить его пыл, при этом не повышайте тон, говорите размеренно. Если вы проявите учтивость, но при этом будете тверды и где-то даже жесткими в своем обращении, сложно будет ответить на это агрессией.

Обычно главная ошибка людей состоит в том, что они используют не тот уровень общения, который требуется в конкретной ситуации. Например, часто чересчур воспитанные люди пытаются говорить с хулиганами дружелюбно и доверительно, что конечно, делать нельзя.Надо быть жестким и даже невежливым, когда это необходимо. Юмор будет уместен только в случае, если не будут затронуты личные качества хулиганов.

«Манипулятивный» уровень - для человека, использующего данный уровень общения ("манипулятора") партнер является соперником в игре, которую непременно надо выиграть. Причем выигрыш всегда означает выгоду: если не материальную или житейскую, то хотя бы психологическую. Манипулятором всегда движут своекорыстные интересы.

Собеседник на этом уровне общения воспринимается как инструмент для достижения каких-либо целей, подобный уровень общения – неотъемлемая часть многих профессий (дипломат, менеджер по продажам). Зачастую манипуляция необходима для некоторых бытовых процессов (жена косвенно дает мужу понять, что ей нечего надеть, вынуждая его, таким образом, по своей воле приобретать новую вещь). Часто манипуляция характеризуется имитацией – заинтересованности, учтивости. Угроза и лесть тоже являются крайними формами манипулятивного уровня общения.

Манипулятивный уровень может надевать личину любого другого из уровней. Распознать манипуляцию можно по общей неестественности ситуации, например, человек, всем внешним видом определяемый как носитель примитивного типа общения, говорит на духовно-доверительном уровне.

«Деловой» урвень- имеются в виду не просто "деловые контакты" как род человеческих занятий. Партнер в данном случае вызывает особый интерес как участник коллективной деятельности, как человек, который может помочь, или как тот, кому необходима помощь в интересах общего дела. Данный уровень создает особый род близости в процессе совместной работы или сотворчества.

Собеседник внимателен к вашим личным взглядам, вкусам, он обращает внимание на ваш характер, возраст. Объединяющая вас цель обуславливает ваши взаимоотношения – поэтому это не является манипуляцией (впрочем, грамотный игрок сможет легко совместить сразу несколько уровней общения, исходя из его задач). Деловой уровень общения в повседневной жизни применим к людям, с которыми необходимо соблюдать определенную дистанцию.

В семейной жизни этот уровень позволит избежать примитивных контактов. Например, спор из-за мытья посуды в семье будет улажен быстрее, если решать эту проблему на деловом уровне общения.

- Я устала ежедневно мыть посуду по пять раз в день!

- А я разве не устаю, когда каждый день хожу на работу?

Это – неправильная формула поведения, проблема не решается, контакт происходит на примитивном уровне, уровне чисто личных эмоций. Правильной формулой будет следующее поведение.

- Я устала ежедневно мыть посуду по пять раз в день!

- Я тебя понимаю, но я еще и ежедневно хожу на работу. Давай договоримся так, я буду мыть посуду на выходных, когда я свободен. Или, если хочешь, мы можем распланировать график, и чередоваться по четным и нечетным числам.

«Игровой» уровень - данный уровень, обладая полнотой и человечностью конвенционального, превосходит его тонкостью содержания и богатством оттенков. Отличается состоянием праздничной приподнятости. Партнера на игровом уровне отличает живой, проникнутый симпатией, интерес к личным особенностям собеседника. Владение игровым уровнем контакта требует немалого артистизма.

Уровень общения, основывающийся на импровизационных формах, которые могут быть несерьезными, шутливыми, даже гротескными. Так, несколько приятелей, оживленно разговаривая и обмениваясь шутками, не замечают, как выстраивается достаточно длинная логическая цепочка. Кокетство женщин – также один из ярчайших примеров общения на уровне взаимной игры.

Этот уровень общения напрямую связан с чувством юмора, он очень важен для любых неформальных отношений. Например, семейные отношения вряд ли будут достаточно гармоничными и постоянно обновляющимися без взаимной игры и юмора.

Бывает, что люди с определенным типом характера и темперамента применяют игровой уровень в разговорах, требующих совсем другого уровня общения. Вовсе не значит, что эти люди не способны к серьезным действиям, просто это следствие определенного склада психики. Такие люди принадлежат к психотипу гипертимов (жизнерадостные, энергичные люди).

«Духовный» уровень. Партнер воспринимается, как носитель духовного начала, что побуждает видеть в нем больше, чем единичного человека, но носителя высочайших ценностей человечества. Партнеры нацелены на совместный поиск истины, проникнуты не просто интересом и симпатией, они чрезвычайно чувствительны к душевному состоянию друг друга, к малейшему "повороту" мысли друг друга.

Незрелая "духовность" общения - обнаружение собственных ценностей в другом.

Зрелая "духовность" общения - внимание к ценностям, духовным исканиям другого, вне зависимости от их сходства с моими собственными.

Название показывает, что данный уровень общения характеризуется наибольшей степенью раскрытия своей личности и погружения в личность собеседника. Этот уровень требует порою немалых внутренних усилий, на которые далеко не все способны. Духовный уровень общения используется некоторыми особенно близкими родственниками, друзьями. Исповедь священнику, искренний рассказ о себе непременно потребует особенно глубокого духовного уровня общения.

Особой чертой духовного уровня общения является неспешный темп речи, причиной которого является особое доверительное отношение к собеседнику, к общению с ним.

Ситуация: Она показывает Ему тетрадку своих школьных стихов, а Он, вместо того чтобы проявить заинтересованность, отпускает реплику: «Я-то думал, что ты о чем-то серьезном». Эта модель поведения неверна. Она предлагает Ему общение на духовном уровне, он же воспринимает это на уровне примитивно-деловом. «Хм, а у тебя получались неплохие сонеты» – должен сказать он, даже если это будет не совсем правдой.

«Стандартизированный» уровень - общение на этом уровне основывается на неких стандартах, а не на взаимном "схватывании" партнерами актуальных ролей друг друга. Это "контакт масок". Подлинного ролевого взаимодействия при этом уровне общения не происходит. Не расположенность к контакту может иметь несколько причин: чувство обиды и недоверия; страх общения; лень в отношении общения; безразличие к другим; усталость.

Каждый может насчитать у себя много масок. Собеседник поневоле надевает маску приветливости, серьезности, вежливости, так как иногда просто психологически невозможно вкладывать в общение все свои умственные ресурсы, обаяние. Также следует учесть контакты не только вербальные – ничуть не реже мы сталкиваемся с кем-то просто взглядом, молча жмем кому-то руку, на это тоже уходит энергия, и мы защищаемся при помощи масок.

Заметьте, что когда вы говорите не совсем искренний комплимент, вы одеваете маску, чтобы не получить травму от собственной неискренности. Такое понятие как ложь непосредственно связано с системой масок. В уровень масок входит также и понятия «Формального уровня», «Уровня поддержания контакта», «Уровня стандартной беседы» (по Бюдженталю). Формальный уровень характеризуется поддержанием о себе определенного впечатления и сохранением определенной дистанции.

Уровень поддержания контакта – общение людей в более непринужденной манере, общение на уровне фактов и мнений.

Уровень стандартной беседы представляет собой повседневный диалог между близкими и знакомыми людьми.

Если необходимо – то можно пользоваться масками, иногда истинное настроение не стоит показывать собеседникам, так как любое отступление от нормы может быть неправильно воспринято. Дурное настроение при общении с клиентом, или излишне приподнятое настроение на поминках будут не совсем уместны.

Стоит отметить, что постоянное общение в маске зачастую очень мешает проявлениям собственного «Я». Предположим, если уместно быть вежливым и сдержанным на улице, то в общении с любимыми, друзьями это будет даже опасно.

В буддистской и лаосской философиях хорошо разработаны техники «надевания масок», и таким образом маска является путем к самосовершенствованию – подавление недостатков своего «Я» с помощью маски. Например, если вы хотите избавиться от застенчивости, вы надеваете на себя маску смелого, решительного, даже несколько наглого человека.

«Конвенциональный» уровень ("конвенция" или согласие) - партнеры при этом взаимно направлены, общение выстраивается в духе равноправия партнеров и их обостренного внимания к друг другу. Общение на данном уровне требует от партнеров высокой культуры общения. Конвенциональный уровень общения считается оптимальным для разрешения личных и межличностных проблем.

Характеризуется тем, что человек или испытывает потребность в контакте и в ней возникает установка на внешнюю коммуникацию, которая усугубляется тем, что есть реальный партнер, или такой потребности человек не чувствует, но поскольку к ней обратились, она побуждает себя переключиться на того, кто к ней обратился. По условие контакта индивидом заранее принимается тот факт, что он будет то слушателем, то говорящим, ведь стимулируя кого-то к разговору, следует обеспечить ему равноправные возможности в общении. При этом важно уловить актуальную роль партнера, а также собственную актуальную роль его глазами. Другими словами, нужно установить, какие ролевые ожидания партнеров друг к другу. Однако каждый из партнеров имеет право подтвердить или не подтвердить эти ожидания. Итак, взаимное информирование может приобретать вид конфронтации или конгруэнции (взаимного согласия). Если участники выбирают конфронтацию, то общение постепенно угасает, оставляя за партнерами право на собственное мнение. Если же они выбирают путь конгруэнции, т.е. подтверждают взаимные ролевые ожидания, то это обязательно приводит к растущему раскрытия своего «ролевого веера» (набор психологических ролей, которые выполняет человек при взаимодействии с другим человеком) каждым из партнеров.

Однако, завершая разговор, каждый из партнеров заботится о том, чтобы не навязывать свою персону другому. Конечно, контакт на конвенциональному уровне требует от партнеров высокой культуры общения и его можно считать оптимальным для решения личных и межличностных проблем.

«Интимный» уровень - предполагает интимность - доверительность, открытость каждого партнера друг для друга.

Условия сохранения интимности.

1. Чувствовать и дать почувствовать, что партнер - самый главный, самый привлекательный и самый желанный человек. Отсутствие сравнений.

2. Иметь желание дарить партнеру радость. Думать не только о себе.

3. Осознать и дать понять партнеру, что не надо стыдиться друг друга ни в чем, что в любых своих проявлениях оба остаются дорогими и желанными. Позволять другому быть самим собой.

4. Знать, что отношения друг с другом составляют тайну, которой никогда не коснется другой человек.

Оно возможно только когда партнеры внутри возникшей ситуации чувствуют себя на равных, одинаково заинтересованы в установлении и поддержании доверительного и глубокого контакта. Чаще всего такое общение возникает между близкими людьми и в значительной степени является результатом предшествующих взаимоотношений.

**Заключение**

По мере развития речи появляется возможность разнообразить содержание передаваемой и воспринимаемой в процессе общения информации, а при процессе изучения – пользоваться различными средствами общения. В результате обогащается инструментальная сторона общения.

Дальнейшее развитие общения можно представить как постепенное накопление человеком культуры общения на основе рефлексии, обратной связи и саморегуляции. Психологически высокоразвитый человек отличается от менее развитого не только выраженной потребностью в общении с разнообразными людьми, но также богатым содержанием, множественностью целей и широким выбором средств общения.

Связь общения с совместной деятельностью очевидна. Несомненна связь общения и деятельности. Но возникает вопрос: является ли общение частью, стороной, аспектом совместной деятельности или это два самостоятельных, равноправных процесса? В совместной деятельности человек должен по необходимости объединяться с другими людьми, общаться с ними, т.е. вступать в контакт, добиваться взаимопонимания, получать должную информацию, сообщать ответную и т.д. Здесь общение выступает как сторона, часть деятельности, как важнейший ее информативный аспект, как коммуникация (общение первого рода).

Таким образом, с одной стороны, деятельность выступает как часть, сторона общения, с другой - общение является частью, стороной деятельности. Но общение и деятельность образуют неразрывное единство во всех случаях.

**Список литературы**

1. Алешина Ю.Б., Петровская Л.А. Что такое межличностное общение?

//Хрестоматия по социальной психологии - М.: Международная педагогическая академия, 1994.

2. Андреева Г.М. Предмет социальной психологии и ее место в системе научного знания //Хрестоматия по социальной психологии - М.:

Международная педагогическая академия, 1994.

3. Годфруа Ж. Что такое психология. Т.2. - М.: Мир, 1992.

4. Гримак Л.П. Общение с собой - М.: Изд-во полит. лит-ры, 1991.

5. Пиз А. Общие понятия о языке жестов //Хрестоматия по социальной психологии - М.: Международная педагогическая академия, 1994.

6. Робер М., Тильман Ф. Общие сведения о коммуникации //Хрестоматия по социальной психологии - М.: Международная педагогическая академия, 1994.

7. Смелзер Н. Социология - М.: Феникс, 1994.