МОРДОВСКАЯ ЭКСТЕРНАЯ ГУМАНИТАРНАЯ АКАДЕМИЯ

РЕФЕРАТ  
на тему:  
**ОБЩЕНИЕ КАК ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. УРОВНИ ОБЩЕНИЯ И ЕГО ОСОБЕННОСТИ**

Выполнил: Ганюшкина И.В.  
студент 1-го курса  
факультет юридический  
специальность юрист-государствовед  
Проверил: Андронов В.П.

Саранск, 1994

СОДЕРЖАНИЕ

1. Проблема психологии общения

2. Уровни общения и его особенности в различных условиях

3. Общение как обмен информацией

Психология общения — один из важнейших вопросов социальной психологии.

Само сочетание слов «социальная психология» указывает на специфическое место, которое занимает эта дисциплина в системе научного знания. Возникнув на стыке наук — психологии и социологии, социальная психология до сих пор сохраняет свой особый статус, который приводит к тому, что каждая из «родительских» дисциплин довольно охотно включает ее в себя в качестве составной части. Такая неоднозначность положения научной дисциплины имеет много различных причин. Главной из них является объективное существование такого класса фактов общественной жизни, которые сами по себе могут быть исследованы лишь при помощи объединенных усилий двух наук: психологии и социологии. С одной стороны, любое общественное явление имеет свой «психологический» аспект, поскольку общественные закономерности проявляются не иначе как через деятельность людей, а люди действуют, будучи наделенными сознанием и волей. С другой стороны, в ситуациях совместной деятельности людей возникают совершенно особые типы связей между ними, связей общения и взаимодействия, и анализ их невозможен вне системы психологического знания. [2]

Именно поэтому при работе над рефератом использовалась и литература по социологии.

**1. Проблема психологии общения**

Ничто во Вселенной не может существовать, так или иначе не принадлежа к какой-нибудь организованной системе. Атом, образуемый связанными между собой частицами, всего лишь один из элементов, из которых построена молекула, а молекула в свою очередь, взаимодействуя с другими молекулами, участвует в организации клетку. Специфические клетки образуют ткани и органы, которые, координируя свою деятельность, позволяют живому организму занять свое место в растительной или животной системе, все время стремящейся достичь равновесия. Сосуществование этих систем в свою очередь обеспечивает равновесие планеты в Солнечной системе, движущейся наряду с сотнями миллиардов других звезд в нашей Галактике, а сама Галактика — лишь один из элементов, из которых организована Вселенная. Человек представляет собой звено этого континуума, и выживание его возможно только в группе, принадлежащей к человеческому обществу. [4]

Жизнь человека в группе и обществе невозможно представить без общения. Проблему психологии общения разрабатывали выдающиеся наши психологи Л.С. Выготский, В.Н. Мясищев, Б.Г. Ананьев и другие. Так, с точки зрения Выготского, одного из основоположников советской психологии, в процессе индивидуального развития первичны такие формы человеческого общения, как взаимодействие двух индивидов, отношения диалога, спора и т.д. [5]

Существуют различные теории общения и среди них — теория общения Зигмунда Фрейда, основанная на убеждении, что в процессе взаимодействия людей воспроизводится их детский опыт. Согласно Фрейду, в различных жизненных ситуациях мы применяем понятия, усвоенные в раннем детстве. Мы склонны с уважением относится к человеку, облеченному властью, например к начальнику — нам он напоминает кого-то из родителей. Джордж Хоуманс считает, что люди общаются друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты. Эта теория обмена проливает некоторый свет на то, почему люди ведут себя с другими так или иначе, но этим не исчерпывается весь процесс межличностного общения. Другая теория предложена Джорджем Гербертом Мидом. Он считал, что мы реагируем не только на поступки других людей, но и на их намерения. Когда знакомый подмигивает, интересует, что он подразумевает: стремится поухаживать, вместе посмеяться над шуткой, не исключено, что он просто страдает нервным тиком. Мы разгадываем намерения других людей, анализируя их поступки и опираясь на свой прошлый опыт. Такой процесс сложен, но он проявляется почти во всех взаимоотношениях с другими людьми. Мы способны на это, потому что с детства приучены придавать значение предметам, действиям и событиям. Когда мы придаем значение чему-то, оно становится символом. В обществе кольцо не просто драгоценность, оно символ стремления двух молодых людей вступить в брак. Вытянутая рука может символизировать приветствие, мольбу о помощи или нападение. Лишь придав жесту значение, мы можем на него реагировать — пожать руку другому человеку, крепко схватить ее или удалиться. На нас воздействует не только действие, но и намерение.

Гарольд Гарфинкель считает, что общение регулируется правилами взаимодействия между людьми. Эти правила определяют, когда уместно что-то сказать или промолчать, пошутить или уклониться от насмешки, деликатно прекратить разговор т.д. Определенные стереотипы воздействуют на людей независимо от того, какое значение они им придают. Подчиненный и начальник могут договориться о правилах, регулирующих их взаимодействие; возможно, иногда подчиненный может указать начальнику, что следует делать. Но существует определенный предел: это тот момент, когда подчиненный стремится поменяться местами со своим начальником. [8]

Множество теорий обуславливаются многообразием человеческого общения и многообразием подходов к проблеме психологии общения.

**2. Уровни общения и его особенности в различных условиях**

Люди, как правило, входят в состав разных социальных групп. Человек одновременно может заниматься определенной работой, состоять членом спортивного клуба, выполнять общественные функции, участвовать в политической жизни и еще выполнять при этом обязанности матери или отца семейства. В каждой из групп, куда входит человек, он занимает определенное социальное положение, соответствующее той роли, которой, по расчетам других членов группы, он будет придерживаться и которая позволяет им ожидать от него определенного поведения. Такие ожидания будут различны в зависимости от того, идет ли речь о враче, студенте, футболисте, руководителя предприятия или правительственном чиновнике.

В свое время видный советский психолог Б.Г. Ананьев, одним из первых указавший на многоуровневую, иерархическую, многомерную организацию общения, различал макро-, мезо- и микроуровни общения: общество, в котором общающиеся люди живут, различные типы коллективов, членами которых они выступают, ближайшее окружение, с которым они чаще всего вступают в контакт, а также формирующиеся и реализующиеся в общении индивидуальные характеристики взаимодействующих людей как субъектов этой деятельности. [5]

Микроуровень состоит из самых мелких элементов межличностного общения. Макроуровень включает такие крупные структуры, как управление и торговля. При любых социальных условиях люди взаимодействуют на всех уровнях.

Обычно рассматривают две формы межличностного общения: монологическая, когда только одному из партнеров отводится роль активного участника, а другому — пассивного исполнителя, и — диалоговая, выражающаяся в сотрудничестве участников. Слов, обозначающих процесс общения двух людей, не так уж много — беседа, разговор, диадическое общение (общение двоих). Людей, принимающих участие в этом процессе, называют собеседниками, говорящим и слушающим или же партнерами по общению. Трудно представить большее многообразие жизненных ситуаций, чем то, которое складывается, когда двое людей вступают в контакт друг с другом. Это и разговор начальника с подчиненным, и встреча врача с пациентом, и беседа ученика с учителем, и т.д. Каждая из них характеризуется своими особыми проявлениями. Для разговора начальника с подчиненным обычно соблюдение достаточно большой пространственной дистанции (не менее 1,5 м) и избегание долгих прямых взглядов.

Совсем по-другому складывается общение влюбленных. Увеличение пространственной дистанции между ними говорит о том, что они в ссоре, чаще всего они стремятся прикоснуться друг к другу. Данные психологических экспериментов свидетельствуют, что никто так долго, как влюбленные, не смотрит в глаза друг другу. Их взгляды служат подтверждением взаимной любви, стремлением к близости.

Эти параметры (пространственная близость и направленность взгляда) далеко не исчерпывают специфику подобных ситуаций. К ним добавляются множество других: интонации и пазы в речи, наиболее часто употребляемые слова и т.д.

В наиболее общем виде средства общения разделяются на две большие группы — вербальные и невербальные. В первую группу попадает все, что связано с речью, то есть как и что люди говорят друг другу. Во вторую группу войдут мимика и жесты, позы, взгляды, организация пространства общения и т.д.

Главную роль в общении играет речь. В процессе «говорения» важно буквально все: как обращаются к собеседнику, что говорится вначале, а что потом, соответствуют ли слова тону высказываний и т.д. Еще древние философы отмечали, что ведение беседы — настоящее искусство. Удивительно, что люди, зная о своем неумении публично выступать и всячески стремясь научиться этому, практически не задумываются, удается ли им успешно общаться с окружающими людьми — друзьями, коллегами, родственниками и т.д. Между тем часто в жизни бывает, что мы хотим сказать одно, а, сами того не осознавая, говорим другое или вообще не находим слов для выражения какой-то важной мысли или чувства.

Важнейшая невербальная составляющая процесса общения — умение слушать. Когда человек внимательно слушает другого человека, в нем буквально все — глаза, поза, выражение лица обращены к говорящему, что, в свою очередь, оказывает влияние на собеседника, помогает ему сформулировать свои мысли, раскрыться, быть максимально искренним. Рассеянность, безучастность, равнодушие могут привести к обратному результату. Но на процесс беседы оказывает влияние и множество других «невербальных мелочей», таких, как время и место, где она происходит, ее длительность и т.д.

В социальной психологии существует множество типологий общения, использующих самые разные основания, — длительность, позиции участников, особенности их взаимодействия и т.д. Оптимальным будет выделение наиболее часто встречающихся обыденных ситуаций: деловое общение, воспитательное воздействие, диагностическую беседу и интимно-личностное общение.

Деловое общение — это ситуация, когда целью взаимодействия становится достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности. Чаще всего подобное взаимодействие возникает между людьми, не состоящими друг с другом в близких межличностных отношениях (между коллегами, двумя коммерсантами, начальником и подчиненным и т.д.), и статус каждого из партнеров по отношению к другому четко определен. В таких ситуациях важен предмет или повод, приведший к общению, без которого деловая беседа состояться не может.

Воспитательное общение — это ситуации, в которых один из участников целенаправленно воздействует на другого, достаточно четко представлять себе желаемый результат, то есть зная, в чем он хочет убедить собеседника, чему он хочет его научить и т.д. Такие беседы возможны, когда обучающий обладает ситуационно или постоянно авторитетом и знаниями.

Диагностическое общение, цель которого — сформировать определенное представление о собеседнике или получить у него какую-либо информацию (таково общение врача с пациентом и т.п.). Партнеры находятся в различных позициях: один спрашивает, другой — отвечает. Чтобы получить полноценный ответ, спрашивающий должен правильно задавать вопросы, учитывая собственный статус и статус отвечающего, его готовность давать ответы и т.д.

Интимно-личностное общение во многом уникально и специфично. 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.

Общение играет важнейшую роль в жизни человека. Диадическое общение характеризуется рядом весьма специфических особенностей. Прежде всего для него характерно такое взаимодействие собеседников, когда каждый из них находится в поле зрения другого и любая реакция — поза, взгляд, жест могут быть легко замечены и учтены собеседником. Это имеет свои позитивные и негативные стороны. С одной стороны, пристальное наблюдение за партнером дает богатую информацию о нем, использование которой может способствовать более легкому и быстрому установлению взаимопонимания. Но с другой стороны, при таком тесном контакте себя можно ненароком выдать, проявить какое-то чувство или отношение, которое в действительности хотелось бы скрыть, и это может послужить причиной напряженности общения. [1]

Часто выполняет функции катализатора общения сигарета: закурив, можно скрыть свое смущение в обществе незнакомых людей — «светская» беседа течет легче, когда собеседники курят. Особый повод для курения есть у женщин. Их манипуляции с сигаретой часто имеют сексуальное значение, привлекают к ним внимание мужчин. Характерные женские жесты кокетства обязательно предполагают демонстрацию запястья и полураскрытые, как бы зовущие губы, а лучший способ показать все это — держать в руке изящную сигарету и делать легкие затяжки. [3]

В ситуации групповой дискуссии и в публичном выступлении успешность взаимодействия не столь значительно зависит от того, насколько обе стороны готовы и настроены на взаимодействие друг с другом, как в случае двух людей. В большой аудитории всегда есть вероятность, что какая-то группа людей будет готова выслушать не очень интересную или уде знакомую информацию, когда же перед тобой только один человек, приходится как можно точнее учитывать его взгляды и вкусы, иначе общение может не получиться. Именно поэтому в ситуациях диадического общения особенно важны проявления взаимного интереса, дружелюбия и доверия. Специфика диадического общения определяется формальными ролями, в которых находятся собеседники. [1]

**3. 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. [7]

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. [6]

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

В организации общения не последнюю роль играют материальные условия коммуникации (расположение стола и стульев). Столы и стулья могут расставляться по-разному в зависимости от цели собрания.

Отправитель стоит лицом к получателям, которые записывают сообщения. Это расположение позволяет разместить большое число людей, но большое количество участников затрудняет коммуникацию получателей с отправителем. «Обратная связь» осуществляется с трудом. Это термин, заимствованный из радиотехники означает, что после передачи сообщения одному или нескольким получателям один их них обращается к отправителю для получения уточнений.

Круглый стол позволяет «объединить» людей и избежать тем самым создание подгрупп. Такое расположение облегчает коммуникацию между участниками и в некоторой степени нейтрализует роль руководителя.

Лицом к лицу участники противостоят друг другу в дискуссии, отстаивая противоположные интересы. Такая структура мало способствует коммуникации, побуждая стороны скорее к конфронтации, чем к обмену мнениями. К ней прибегают чаще всего при двусторонних переговорах, когда руководители располагаются в центре каждой делегации.

В треугольнике участники видят друг друга и могут легко общаться между собой. Положение руководителя в данном случае соответствует положению «лидера». Такое расположение позволяет собрать больше участников, чем «круглый стол», и в то же время усилить положение руководителя. [7]

Из всего этого следует, что для социальной психологии, как, может быть, ни для какой другой науки, актуальна выработка практических рекомендаций, полученных в ходе прикладных исследований.

ЛИТЕРАТУРА

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. Арнольд А. Особый повод, чтобы закурить сигарету //«Известия» 16.11.1994г.
4. Годфруа Ж. Что такое психология. Т.2. - М.: Мир, 1992.
5. Гримак Л.П. Общение с собой - М.: Изд-во полит. лит-ры, 1991.
6. Пиз А. Общие понятия о языке жестов //Хрестоматия по социальной психологии - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
7. Робер М., Тильман Ф. Общие сведения о коммуникации //Хрестоматия по социальной психологии - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
8. Смелзер Н. Социология - М.: Феникс, 1994.