Реферат на тему: “Общение как коммуникация”

План

Общение как коммуникация

Общение и деятельность

Функции общения

Вербальная коммуникация

## Общение как коммуникация

Вся система отношения человека к другим людям реализуется в общении. Понятие "общения" является одним **из** центральных в системе психологического знания: Социальная функция общения заключается в том, что оно выступает средством передачи общественного опыта. Его специфика определяется тем, что в процессе общения субъективный мир одного человека раскрывается для другой, происходит взаимный обмен деятельностью, интересами, чувствами и др. В общении человек формируется и самоопределяется, обнаруживая свои индивидуальные особенности. Результат общения - налаживание определенных отношений с другими людьми. Благодаря общению осуществляется интеграция людей, производятся нормы поведения, взаимодействия. Связь людей в процессе общения является условием существования группы как целостной системы. Общение координирует общие действия людей и удовлетворяет потребность в психологическом контакте. Потребность в общении является одной из первичных потребностей ребенка. Она развивается от простых форм (потребность в эмоциональном контакте) к более сложным (сотрудничество, интимно личное общение). В процессе индивидуального развития изменяются мотивы общения. М.И. Лисина очертила такие стадии развития потребности ребенка в общении: потребность во внимании и доброжелательности взрослого (первое полугодие жизни), в сотрудничестве (ранний дошкольный возраст), в заинтересованности взрослого запросами ребенка (младший и средний дошкольный возраст), во взаимопонимании и сопереживании (старший дошкольный возраст). Основные мотивы в общении детей дошкольного возраста - познавательные, деловые и личностные.

## Общение и деятельность

Общение тесно связано с деятельностью. Любая форма общения выступает как форма совместной деятельности, люди всегда общаются в процессе определенной деятельности. Сочетание деятельности одного человека с деятельностью других людей образует совместную деятельность. В совместной деятельности формируются не только субект-субектные (человек - предмет деятельности), но и субект-субектные отношения (человек - человек). Сущность общения заключается во взаимодействии субъектов деятельности.

Общение может рассматриваться как сторона, условие деятельности или как отдельный вид деятельности. Но связь общения и деятельности заключается именно в том, что благодаря общению деятельность организуется. Перестройка плана совместной деятельности требует от каждого человека понимания цели деятельности, средств реализации, деления функций для ее достижения. Специфика общения в процессе деятельности заключается в создании возможности организации и координации деятельности ее отдельных участников. В общении происходит обогащение деятельности, развиваются и образуются новые связки и отношения между людьми.

## Функции общения

В характеристике общения важными являются его функции. Б. Ломов выделяет три группы таких функций - информационно коммуникативную, регуляторно-коммуникативную и аффектно коммуникативную.

*Информационно коммуникативная* функция охватывает процессы формирования, передачи и приема информации. Реализация этой функции имеет несколько уровней. На первом осуществляется выравнивание разногласий в исходной информированности людей, которые вступают в психологический контакт. Второй уровень - передача информации и принятие решений. На этом уровне общение реализует целые информирования, учебы и др. Третий уровень связан со стремлением человека понять других. Общение здесь направлено на формирование оценок достигнутых результатов (согласование - несогласование, сравнение взглядов и тому подобное).

*Регуляторно-коммуникативная* функция заключается в регуляции поведения. Благодаря общению человек осуществляет регуляцию не только собственного поведения, но и поведения других людей, и реагирует на их действия. Происходит процесс взаимного налаживания действий. Здесь оказываются феномены, свойственные совместной деятельности, в частности совместимость людей, их сработанность, осуществляются взаимная стимуляция и коррекция поведения. Регуляційно-коммуникативную функцию выполняют такие феномены, как имитация, внушение и др.

*Аффектно коммуникативная* функция Характеризует эмоциональную сферу человека. Общение влияет на эмоциональные состояния человека. В эмоциональной сфере оказывается отношение человека к окружающей среде, в том числе и социального.

Одной из особенностей общения есть формирование межличностных отношений.

Исходя из названных выше функций, Г. Андреєва выделяет три стороны общения: *коммуникативную* (обмен информацией), *интерактивную* (взаимодействие) и *перцептивную* (понимание человека человеком).

Коммуникативная сторона общения тесно связана с обменом информацией, однако не может быть исчерпывающе раскрыта с точки зрения информационной теории. Общение - это не только прием и передача информации, но и отношения по крайней мере два лиц, где каждая является активным субъектом взаимодействия. Кроме обмена информацией, происходит ориентация на другое, то есть анализируются мотивы, цели, установки объекта информации (другого субъекта). В акте межличностной коммуникации важную роль играют значимость информации, стремления воспринять ее общее содержание.

Еще одна особенность коммуникативного процесса заключается в том, что благодаря знаковой системе партнеры по общению влияют друг на друга. При этом эффективность коммуникации зависит от меры этого влияния, то есть идет речь об изменении типа отношений, которые сложились между комуникаторами.

Такое влияние упускается виду при информационном подходе.

Коммуникативное влияние происходит при условии принятия единственной системы значений всеми участниками акта коммуникации. Лишь при этом условии возможно достижение партнерами взаимопонимания. Если нет такого общего понимания, могут возникать преграды в процессе общения, так называемые *коммуникативные барьеры.* Последние появляются в результате действия психологических факторов - разных диспозиций, установок, ценностных ориентаций людей, их индивидуально психологических особенностей и тому подобное.

## Вербальная коммуникация

Коммуникативное взаимодействие людей происходит преимущественно в вербальной (словесной) форме - в процессе языкового общения. Его особенность заключается в том, что оно за формой и по содержанию направлено на другого человека, включенное в коммуникативный процесс, является фактом коммуникации. Вербальная коммуникация может быть направлена на отдельного человека, определенную группу (или даже не иметь конкретного адресата), но в любом случае она имеет диалоговый характер и являет собой постоянные коммуникативные акты.

В процессе общения вещание выполняет также *информативную функцию.* Выделяют информацию инструментальную, которая касается непосредственно средств решения определенного задания, и экспрессивную, что касается оценок, самооценок, эмоциональных связей между членами группы (то есть этот вид информации имеет социально эмоциональный характер). Инструментальная информация больше связана с регуляцией собственно деятельности. С помощью экспрессивной информации активно регулируется взаимодействие между членами группы. Между этими двумя видами информации трудно провести четкое разграничение, может идти речь скорее о преимуществе одного из этих видов, что определяется конкретными условиями деятельности и взаимодействия.

Вещание является средством *эмоционального влияния,* которое стимулирует или тормозит действие определенного члена группы. Эмоционально позитивное влияние (поощрение) и эмоционально негативное влияние (наказание) регулируют общие действия партнеров. Это способствует лучшему пониманию ситуативных целей, которое улучшает эффективность групповой деятельности. Без применения коммуникативных категорий "одобрения" и "неодобрения" невозможна никакая координация совместной деятельности.

Акт вербальной коммуникации - это диалог, который состоит из *разговора* и *слушания.* Умение говорить является давним предметом исследования. Существует специальная наука - риторика, выкладывается специальная дисциплина - ораторское искусство. Но в современной литературе по вопросам общения большое внимание уделяется умению слушать. Результаты исследований показывают, что достаточными навыками умения слушать владеют немного людей.И. Атватер указывает на то, что слушать очень трудно. Мы в первую очередь заняты собственному вещание. Кроме того, если человек в процессе диалога замолчал" то еще не значат, что она слушает. Слушание - активный процесс, который требует внимания. Но уточняя, оценивая или анализируя информацию во время диалога, человек больше внимания уделяет своим делам, чем потому, что ей говорят. Особенно это оказывается в ситуациях конфликтного общения.

В диалоге нас чаще интересует то, понял ли нас другой, чем то, поняли ли мы его. Это деформирует процесс общения. Наилучшего метода избежать этого - *нерефлексивное слушание.* Сущность его заключается в невмешательстве в язык собеседника (условно пассивное слушание).

В зависимости от ситуации во время нерефлексивного слушания могут оказываться поддержка, одобрение, понимание с помощью минимальных ответов, которые помогают продлить беседу (реплики типа "да", "понимаю", "это интересно"). Такие нейтральные слова способствуют поддержке разговора, снимают напряжение.

Нерефлексивное слушание целесообразно применять в таких ситуациях.

1. Когда собеседник выражает свое отношение к какому-то событию. Психотерапевты применяют этот метод в начале беседы. Целесообразно использовать его в собеседовании во время приема на работу, когда нужно больше узнать о человеке, и при проведении переговоров.

2. В напряженных ситуациях, когда собеседник стремится обсудить наболевшие вопросы, когда он чувствует себя обиженным или разрешает важную проблему.

3. Кодов собеседнику трудно выкладывать свои проблемы.

4. Когда нужно сдержать эмоции в беседе с человеком, которая занимает высокую должность.

Нерефлексивное слушание вряд ли целесообразно в ситуацииях, когда у собеседника не есть желание вести разговор;

когда наше желание слушать и понять воспринимается как согласие, соучастие; когда этот метод противоречит интересам собеседника и мешает ему самовыразиться.

Другой метод - рефлексивное *слушания.* Он заключается в налаживании обратной связи с собеседником для того, чтобы проконтролировать точность восприятия информации. Иногда этот метод называют "активным слушанием", поскольку он предусматривает более активное использование вербальной коммуникации для подтверждения понимания информации. Метод рефлексивного слушания помогает выяснить наше понимание услышанного для критики и уточнения.

Рефлексивное слушание необходимо для эффективного общения в связи с ограничениями и трудностями, которые возникают в процессе общения. Какие это трудности?

Идет речь в первую очередь о многозначительности большинства слов. Иногда трудно выяснить, что конкретно имеет в виду человек, когда употребляет определенное слово. Не всегда ей удается выразить свое мнение так, чтобы ее правильно поняли. Уточнение может привести к обратному результату. Иногда люди начинают разговор не непосредственно с проблемы, а из вступления, из которого трудно установить конкретные намерения. Чем меньше человек уверен в себе, тем тяжелее ей раскрыть главное. Все настоящее удостоверяет о потребности в умении слушать рефлексивно, то есть выяснять реальное содержание беседы. Выделяется четыре вида рефлексивних ответов, которые используются во время беседы: выяснение, перефразирование, отображение чувств и резюмирование.

*Выяснение -* это обращение к собеседнику за уточнениями. Оно проводится с помощью "открытых" и "закрытых" вопросов. "Закрытые" вопросы требуют ответы типа "да" или нет". "Открытые" вынуждают дать развернутый или уточняющая ответ. Целесообразнее пользоваться преимущественно "открытыми" вопросами, потому что "закрытые" переключают собеседника из позиции объясняющей на позицию собственной защиты, а это может заострить конфликтную ситуацию.

Цель *перефразирование -* собственная формулировка услышанной информации, особенно когда информация кажется нам понятной. Собственная формулировка услышанного усиливает адекватность содержания беседы.

*Отображение чувств* акцентирует внимание на эмоциональном состоянии собеседника, его отношении к содержанию беседы. Хотя разница между чувствами и содержанием сообщения в известной мере относительная и ее не всегда можно четко определить, но в случаях, когда собеседник побаивается негативной оценки, он может скрывать свое отношение к определенным событиям, фактам.

*Резюмирование* является смыслом применять во время длительных бесед, его функцией - подбить итоги беседы или совместить отдельные ее фрагменты в единственный смысловой контекст.

Рассматривая структуру диалогового общения, П. Мицич выделяет пять его стадий: начало беседы, передачи информации, аргументация, нейтрализация, принятие решений. Этим стадиям отвечают пять основных принципов ведения деловых бесед: обратить внимание собеседника, пробудить у него заинтересованность, детально обосновать беседу, проявить интересы и устранить сомнения, воплотить интересы собеседника в окончательное решение.

В беседе мы выступаем "посредниками" между конкретной ситуацией и определенным человеком или группой. Потому нужно ориентироваться как на собеседника, так и на ситуацию. Мы имеем и определенные цели относительно собеседника: объяснение (лекция, сообщение), стимулирование инициативы; формирование или усиление определенного настроения. В соответствии с этим можно выделить такие виды бесед:

*профессиональные беседы,* когда рассматриваются специальные проблемы без влияния на чувство;

*речи,* цель которых, - достичь договоренности относительно общих действий в процессе информации и аргументации. Такие речи влияют как на чувство, так и на ум и волю. Особенным видом таких бесед являются дискуссии и дебаты;

*выступления,* которые касаются определенного события (поздравительные речи, благодарности, вступительные слова).