РОСТОВСКИЙ-НА-ДОНУ ФИЛИАЛ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА КУЛЬТУРЫ И ИССКУСТВ

**ДИСЦИПЛИНА: Основы коммуникативной культуры.**

# РЕФЕРАТ

**НА ТЕМУ: Предмет общения и средства общения.**

**студентка III курса**

**специализации: «Педагогика СКС»**

**Спасская А.В.**

**преподаватель:**

**кандидат**

**психологических наук**

**Осипова А.А.**

## Ростов-на-Дону

**2003**

**ПЛАН.**

Введение……………………………………………………………… 2

1. Характеристика подходов, раскрывающих

сущность понятия «общение»………………………………………. 5

1. Общение, как коммуникативная деятельность………………… 9
2. Основные характеристики общения……………………………… 13
3. Механизм взаимопонимания в общении………………………… 15
4. Структура взаимодействия в общении…………………………… 16
5. Средства общения………………………………………………… 18

Заключение …………………………………………………………… 27

Список используемой литературы…………………………………… 28

**ВВЕДЕНИЕ.**

*Морально-психологичсекие свойства людей,* характеризующие их как субъектов общения, отмечаются уже в изречениях древнего китайского мыслителя Конфуция и древнегреческих философов Сократа, Платона, Аристотеля и других, а также в высказываниях мыслителей последующих исторических эпох, в том числе Нового времени, таких, как нидерландский философ Спиноза и английские философы Гоббс и Локк, а также французские просветители Вольтер, Руссо, Гольбах, Гельвеций и др.

Так, Конфуций (551 – 479 до н.э.) обращал внимание на такие нравственные качества человека, делающие его приятным и полезным в общении, как *чувство долга по отношению к другим людям, уважение их,* особенно старших по возрасту,  *выполнение установленных в обществе норм и правил поведения,* что позволяет поддерживать порядок и гармонию в обществе.

Древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.) обосновал учение о *нормах морали и моральном сознании* людей как главном факторе их общения между собой. Он требовал логического обоснования положений этики, а их понимание рассматривал как основное условие нравственного совершенствования каждого человека.

Ученик Сократа Платон (427-347 до н.э.) считал, что общение между людьми должно строиться на основе таких добродетелей, как *справедливость, рассудительность, благочестие, соблюдение нравственных норм.*  Он обращал внимание на способы ведения беседы, отразил многие тонкости *диалогов* разных собеседников, показал зависимость направленности мышления людей от характера и содержания их общения.

Говоря о том, что душа размышляет и разговаривает сама с собой, Платон по сути дела ставит вопрос о *внутренней речи людей.* Это один из важных вопросов современной психологии, в том числе психологии делового общения. Заслуживают внимания взгляды Платона на осознанные и неосознанные *мотивы поведения людей,* анализ которых весьма актуален в настоящее время.

На многие психологические свойства личности указывал Аристотель (384-322 до н.э.). Он характеризовал человеческие способности как *функции души*, рассуждал о психологических чертах характера человека, его мыслительных ассоциациях, о целесообразном характере его поведения и деятельности.

Философ Нового времени нидерландец Бенедикт Спиноза (1632-1677) в своей «Этике» подчёркивает роль *человеческой индивидуальности*, характеризующий прежде всего внутренний мир человека, проявляющийся в тех или иных его психологических состояниях – *аффектах.* Таковыми являются, например, любовь, радость, сострадание, гнев, ревность, ненависть, побуждение к чему-либо и т.д. Вместе с тем, Спиноза указывал на *причинную обусловленность* человеческого поведения объективной необходимостью, что, однако, не снимает ответственности с человека за то, что он делает. Всё это также весьма актуально и в наши дни.

Английские философы Томас Гоббс (1588-1979) и Джон Локк (1632-1704) пытались показать, что  *общественная мораль и мораль личности взаимосвязаны* и определяются обстоятельствами жизни людей и их интересами. Интересы людей определяют характер и содержание общения между ними, – писали они.

Эти идеи получили подробное обоснование в работах французских просветителей XVIII в. Поля Анри Гольбаха (1723 – 1789) и Клода Адриана Гельвеция (1715 – 1771).

На обусловленность морали людей их жизненным опытом указывал Вольтер (1694 – 1778), отмечая, что критерием нравственности поступков является их *полезность для общества.*

Весьма актуальны сегодня высказывания Жан-Жака Руссо (1712-1778) о *роли чувств и естественных инстинктов* человека в его поведении. Это же можно сказать об учении немецкого философа Иммануила Канта (1724 – 1804) *о долге* как основании нравственности и о нравственном законе.

Многие идеи мыслителей прошлых эпох имеют прямое отношение к проблеме *межличностного общения людей*, в том числе их делового общения. Одно из фундаментальных положений теории межличностного общения указывает, что *разного рода психические состояния людей во многом определяются содержанием их нравственного сознания и как бы заключают его в себе.* Поэтому изучение дисциплины психологии и этики делового общения предполагает  *осмысление* с позиций сегодняшнего дня того теоретического наследия из области психологии и этики, которое может способствовать более глубокому пониманию относящихся к ней проблем и их более содержательному анализу. [3, c. 26].

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДХОДОВ, РАСКРЫВАЮЩИХ СУЩНОСТЬ ПОНЯТИЯ «ОБЩЕНИЕ».

Общение – сложный и весьма многогранный процесс. [5, c. 39] Б.Д.Парыгин отметил, что этот процесс может выступать в одно и тоже время и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга.

Определение Б.Д.Парыгина ориентирует на системное понимание сущности общения, его многофункциональность и деятельностную природу.

Анализируя научную литературу, Л.П.Буева рассмотрела следующие аспекты изучения общения:

1. информационно-коммуникативный (общение рассматривается как вид личностной коммуникации, в ходе которой осуществляется обмен информацией);
2. интеракционный (общение анализируется как взаимодействие индивидов в процессе кооперации);
3. гносеологический (человек рассматривается как субъект и объект социального познания);
4. аксиологический (общение изучается как обмен ценностями);
5. «нормативный» (выявляются место и роль общения в процессе нормативного регулирования поведения индивидов, а также анализируется процесс передачи и закрепления норм реального функционирования в обыденном сознании стереотипов поведения);
6. «семиотический» (общение описывается как специфическая знаковая система, с одной стороны, и посредник в функционировании различных знаковых систем – с другой);
7. социально-практический (праксиологический) (общение рассматривается как обмен деятельностью, способностями, умениями и навыками).

Общение можно рассматривать и в двух главных аспектах, как освоение личностью социокультурных ценностей и как её самореализацию в качестве творческой, уникальной индивидуальности в ходе социального взаимодействия с другими людьми.

Рассмотрение проблем общения осложняется различием трактовок самого понятия «общение». Так, А.С.Золотнякова принимала общее как социально- и личностно-ориентированный процесс, в котором реализуются не только личные отношения, но и установки на социальные нормы. Общие она видела как процесс передачи нормативных ценностей. Вместе с тем она подавала «общие» как «социальный процесс, через который общество влияет на индивида». Если соединить эти два положения, то можно увидеть, что для неё общее было процессом *коммуникативно-регулятивным,* в котором не только передается сумма социальных ценностей, но и регулируется их усвоение социальной системой.

А.А.Бодалев предлагает рассматривать общение как «взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми».

Психологи определяют общение как «атрибут деятельности и как недетерминированное деятельностью свободное общение».

Авторы сборника «Психологические проблемы социальной регуляции поведения» рассматривают общение как «систему межличностного взаимодействия», ограничивая феномен общения только непосредственным контактом между индивидами. Общение, как процесс взаимодействия гораздо шире: «общение внутри групп – межгрупповое, в коллективе – межколлективное». Но «только в процессе взаимодействия человека с человеком, группой, коллективом» реализуется потребность личности в общении.

А.А.Леонтьев понимает общение «не как интериндивиндуальный, а как социальный феномен», субъект которого «следует рассматривать не изолированно». В то же время он подходит к общению как к условию «любой деятельности человека».

Позицию А.А.Леонтьева поддерживают и другие авторы. Так, В.Н.Панферов отмечает, что «любая деятельность невозможна без общения». Далее он поддерживает точку зрения на общение как процесс взаимодействия, но подчеркивает, что общение необходимо «для установления взаимодействия, благополучного для процесса деятельности».

Точка зрения А.А.Леонтьева на « общение как вид деятельности» и на «общение как взаимодействие», которые в свою очередь, рассматриваются как вид коллективной деятельности, ближе к позициям Л.И.Анцыферовой и Л.С.Выготского, еще в 30-е годы пришедшего к выводу, что первым видом человеческой деятельности является общение.

Проблему общения исследовали и философы. Так. Б.Д.Парыгин считает, что «общение является необходимым условием существования и социализации личности». Л.П.Буева отмечает, что благодаря общению человек усваивает формы поведения. М.С.Каган рассматривает общение как «коммуникативный вид деятельности», выражающий «практическую активность субъекта». В.С.Коробейников определяет общение как «взаимодействие субъектов, обладающих определенными социальными характеристиками». «С философской точки зрения, – пишет В.М.Соковин, – общение – это возникшая на определенной ступени развития жизни форма передачи информации, включённая в трудовую деятельность и являющаяся её необходимой стороной. Это также форма общественных отношений и социальная форма общественного сознания».

Из этого, далеко не полного, перечня высказываний психологов, социологов и философов, видно, насколько велик интерес ученых к феномену общения.

Но из всего обилия трактовок общения можно выделить главное:

1. общение – вид самостоятельной человеческой деятельности;
2. общение – атрибут других видов человеческой деятельности;
3. общение – взаимодействие субъектов.

Многообразие научных подходов к феномену общения побуждает рассмотреть его с философской, социологической и психологической сторон. Это даст нам возможность определить социально-педагогический статус общения как фактора формирования личности.

*Общефилософская концепция* представляет общение личности с другими как актуализацию реально существующих общественных отношений: именно общественные отношения обуславливают *форму общения.* Методологический принцип марксистско-ленинской философии, обосновывающий зависимость изменения общественных отношений от смены форм общения, стал основанием выделения категории «способ общения». Он определяется как способ реализации актуальных отношений в социальном взаимодействии, что зависит от:

а) социально-экономического уклада общества;

б) уровня развития идеологии;

в) от конкретных исторических условий социального бытия.

Такой подход позволяет выстроить методологию социально-педагогического понимания сущности общения.

*Социологическая концепция* обосновывает общение как способ осуществления внутренней эволюции или поддержания статус-кво социальной структуры общества, социальной группы в той мере, в какой эта эволюция предполагает диалектическое взаимоотношение личности и общества. Социологическая трактовка понятия «общение» предполагает глубокий анализ внутренней динамики общества и её взаимосвязи с процессами общения. Социологическая концепция общения формирует методологию понимания места и роли социальных институтов общества в организации общения как важного фактора социального производства личности.

При  *психологическом подходе* общение определяется как специфическая форма деятельности и как самостоятельный процесс взаимодействия, необходимый для реализации других видов деятельности личности. Психологический анализ общения раскрывает механизмы его осуществления. Общение выдвигается как важнейшая социальная потребность, без реализации которой замедляется, а иногда и прекращается формирование личности. Психологи относят потребность в общении к числу важнейших факторов, определяющих потребность в общении как следствие взаимодействия личности и социокультурной среды, причем последняя служит одновременно и источником формирования данной потребности.

*Социально-педагогический подход* к анализу сущности общения опирается на его понимание как механизма влияния (с целью социального воспитания) общества на личность. В связи с этим в социальной педагогике все формы общения рассматриваются как психотехнические системы, обеспечивающие взаимодействие людей.

**2. ОБЩЕНИЕ КАК КОММУНИКАТИВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.**

В специальной социально-психологической литературе общение понимается и как коммуникативная деятельность.[5, c. 44]

Коммуникативная деятельность представляет собой сложную многоканальную систему взаимодействия людей. Так, Г.М.Андреева основными процессами коммуникативной деятельности считает *коммуникативный* (обеспечивающий обмен информацией), *интерактивный* (регулирующий взаимодействие партнеров в общении) и *перцептивный* (организующий взаимовосприятие, взаимооценку и рефлексию в общении).

А.А.Леонтьев и Б.Х.Бгажноков выделяют два типа коммуникативной деятельности: личностно-ориентированный и социально-ориентированный. Эти типы коммуникативной деятельности различаются коммуникативными, функциональными, социально-психологическими и речевыми структурами.

Как отмечает Б.Х.Бгажноков, высказывания в социально-ориентированном общении адресуются многим людям и должны быть понятны каждому, поэтому к ним предъявляются требования полноты, точности и высокой культуры.

Наряду с внешней характеристикой коммуникативной деятельности существует её внутренняя, психологическая характеристика. Она, согласно И.А.Зимней, проявляется в социальной и индивиндуально-психологической репрезентативности этого процесса.

Социальная репрезентативность коммуникативной деятельности означает, что она может происходить только по конкретному поводу в конкретной реальной ситуации. Индивиндуально-личностная репрезентативность проявляется в отражении индивиндуально-личностных особенностей общающихся.

Опираясь на концепцию А.Н.Леонтьева и его анализ общения как деятельности и обозначая его как «коммуникативную деятельность», рассмотрим её основные структурные компоненты. Итак,

*предмет общения –* это другой человек, партнёр по общению как субъект;

*потребность в общении –* это стремление человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью – к самопознанию, к самооценке;

*коммуникативные мотивы –* это то, ради чего предпринимается общение;

*действия общения –* это единицы коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку (два основных вида действий в общении –инициативные и ответные;

*задачи общения –* это та цель, на достижение которой в конкретной коммуникативной ситуации направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения;

*средства общения –* это те операции, с помощью которых осуществляются действия общения;

*продукт общения –* это образования материального и духовного характера, создающиеся в итоге общения.

Процесс коммуникативной деятельности строится как «система сопряженных актов» (Б.Д.Ломов). Каждый такой «сопряжённый акт» – это взаимодействие двух субъектов, двух наделённых способностью к инициативному общению людей. В этом проявляется, согласно М.М.Бахтину, диалогичность коммуникативной деятельности, а диалог может рассматриваться как способ организации «сопряжённых актов».

Таким образом, диалог – это реальная единица коммуникативной деятельности. В свою очередь, элементарными единицами диалога являются *действия высказывания и слушания.*  Однако на практике личность выполняет роль не просто субъекта общения, но и субъекта – организатора коммуникативной деятельности другого субъекта. Таким субъектом могут стать отдельная личность, группа людей, масса.

Общение субъекта-организатора с другим человеком определяется как *межличностный уровень* коммуникативной деятельности, а общение с группой (коллективом) – как *групповой*, общение с массой *-*  как *личностно-массовый.* В единстве этих трёх уровней и рассматривается коммуникативная деятельность личности. Это единство обеспечивается тем, что все уровни коммуникативного взаимодействия опираются на единое организационно-методологическое основание, а именно на личностно-деятельностное. Такой подход предполагает, что в центре общения находятся две личности, два субъекта общения, взаимодействие которых реализуется через деятельность и в деятельности.

Деятельностный подход применительно к коммуникативной технологии означает прежде всего трактовку её как организации и управления формированием системы социальных позиций, взглядов, оценок и т.д. Это происходит в трёх основных коммуникативных формах:

а) *монологической* (преобладают коммуникативные действия-высказывания личности как субъекта-организатора действий слушания других субъектов – участников общения);

б) *диалогической (*субъекты взаимодействуют и взаимно активны, взаимно инициативны);

в) *политических* (многостороннее общение, которое чаще всего носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативной инициативой и связано со стремлением максимально эффективно её реализовать).

Общение как деятельность представляет собой систему элементарных актов. Каждый акт определяется:

а) субъектом – инициатором общения;

б) субъектом, которому адресована инициатива;

в) нормами, по которым организуется общение;

г) целями, которые преследуют участники общения;

д) ситуацией, в которой совершается взаимодействие.

Каждый акт общения представляет собой цепь взаимосвязанных коммуникативных действий:

1. Вход субъекта общения в коммуникативную ситуацию;
2. Оценка субъектом общения характера коммуникативной ситуации (благоприятная, неблагоприятная и т.д.);
3. Ориентация в коммуникативной ситуации;
4. Выбор другого субъекта для возможного взаимодействия;
5. Постановка коммуникативной задачи с учётом особенностей ситуации общения;
6. Выработка подхода к субъекту взаимодействия;
7. Пристройка к субъекту – партнёру по взаимодействию;
8. Привлечение субъектом – инициатором внимания субъекта-партнёра;
9. Оценка эмоционально-психологического состояния субъекта – партнёра и выявление степени его готовности к вступлению во взаимодействие;
10. Самонастройка субъекта – инициатора на эмоционально-психологическое состояние субъекта – партнёра;
11. Выравнивание эмоционально-психологических состояний субъектов общения, формирование общего эмоционального фона;
12. Коммуникативное воздействие субъекта – инициатора на субъекта-партнёра;
13. Оценка субъектом – инициатором реакции субъекта – партнёра на воздействие;
14. Стимулирование «ответного хода» субъекта – партнёра;
15. «ответный ход» субъекта – партнёра по общению. Из этих пятнадцати действий и слагается акт общения.

Итак, для возникновения акта общения нужна инициатива. Поэтому субъект общения, который берёт эту инициативу на себя, назван нами субъектом – инициатором, а субъект общения, который эту инициативу принимает, – субъектом – партнером.

**3. ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕНИЯ.**

Общение характеризуется: содержанием, функцией, манерой и стилем.[5, c. 47].

*Содержание общения* может быть различным:

1. передача (от человека к человеку) информации;
2. восприятие друг друга;
3. взаимооценка партнёрами друг друга;
4. взаимовлияние партнёров;
5. взаимодействие партнёров;
6. управление групповой или массовой деятельностью и т. д.

**Функции общения** выделяются в соответствии с содержанием общения. Различают четыре основные функции общения (сочетаясь, они придают процессам общения конкретную специфику):

*- инструментальную* (общение в свете этой функции выступает как социальный механизм управления и передачи информации, необходимый для совершения определённого действия);

- *синдикативную* (общение оказывается средством объединения людей);

- *самовыражения* (общение выступает как форма взаимопонимания, психологического контекста);

- *трансляционную*  (передача конкретных способов деятельности, оценок и т.д.);

Конечно, этими четырьмя функциями содержание общения не исчерпывается. Среди других функций общения можно отметить:

*экспрессивную* (взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний);

*социального контроля* (регламентации поведения и деятельности);

*социализация* (формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами)

**Стороны общения.**  Развитое полноценное общение объединяет в себе две взаимосвязанные, но различающиеся стороны: внешнюю, поведенческую, операционно-техническую и внутреннюю, глубинную, затрагивающую личностно-смыловые пласты.

Внешняя сторона, реально формируемая в поведении общающихся, выражается в коммуникативных действиях. Внешняя сторона общения фиксируется рядом специфических показателей. Это показатели коммуникативного взаимодействия. К ним относятся:

- коммуникативная активность в группе общения;

- интенсивность действий в общении;

- инициативность в общении;

- технико-коммуникативное мастерство общения.

Внутренняя сторона общения отражает субъективное восприятие ситуации взаимодействия, реакции на реальный или ожидаемый контакт, мотивы и цели, с которыми человек в общение.

**Манера общения** определяется:

- тоном общения (спокойным, властным, вкрадчивым, взволнованным);

- поведением в общении (сдержанностью, беспокойством, неуверенностью, скованностью);

- дистанцией в общении (интимной, личной, социальной, публичной).

Дистанция в общении определяет характер отношения партнёров. Интимная и личная дистанции свидетельствуют о том, что общающиеся являются близкими людьми или друзьями. Социальная дистанция указывает на официальный, а публичная – на интеллектуально-демонстрационный характер общения.

Манер общения много. Общение может быть уважительным или пренебрежительным, протекать в шутливой или серьёзной, озлобленной или доброжелательной манере.

**Стиль общения**  - это индивиндуально-типологические особенности взаимодействия между людьми.

В стиле общения находят выражение:

- особенности коммуникативных возможностей человека;

- сложившийся характер отношений с конкретными людьми или коллективами;

- психологическая или социальная индивидуальность человека;

- особенности партнёра по общению.

Фундамент стиля общения личности составляет её нравственно-этические установки и оценки социально-этических установок общества.

Наиболее распространены следующие стили общения:

творчески-продуктивный,

дружеский,

дистанционный,

подавляющий,

популистский,

заигрывающий,

требовательный,

деловой,

позиционный.

Стиль общения непосредственно влияет на эмоциональную атмосферу взаимодействия и выбор его средств.

**4. МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ В ОБЩЕНИИ.**

Механизмы взаимопонимания в общении обычно таковы:

1. *Идентификация* – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе;
2. *Стереотипизация* – это классификация форм поведения и интерпретация их причин путём отнесения к уже известным или кажущимися известными явлениям, социальным стереотипам;
3. *Рефлексия* – это осмысление субъектом того, какими средствами, почему он произвёл то или иное впечатление на партнёра по общению;
4. *Обратная связь* – это получение адресатом информации о том, какое воздействие он оказал на адресата, и корректировка на этой основе дальнейшей стратегии общения.

Воздействие, таким образом, слагается из органического единства трёх действий:

* + - словесного;
		- оптико-кинетического;
		- психотехнического.

Воздействие – это фактическое выражение коммуникативности общения. Интерактивность его обеспечивается пространственно-временными средствами общения:

дистанцией – расстоянием, причём физическим, между партнёрами по общению;

пристройкой – позицией, выражающей отношение одного партнёра к другому;

временем, местом и ситуацией – условиями общения, определяющими напряжённый или спокойный характер взаимодействия, комфорт или дискомфорт общения.

Общение представляет собой системное образование и может быть рассмотрено с этой позиции как взаимодействие равноправных субъектов.

**5. СТРУКТУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ОБЩЕНИИ.**

В структуру взаимодействия входят: [5, c. 53].

а) субъекты взаимодействия;

б) взаимная связь;

в) взаимное воздействие друг на друга;

г) взаимные изменения субъектов общения.

Взаимодействие представляет собой систематическое устойчивое выполнение действий, которые направлены на то, чтобы вызвать ответную реакцию партнёра, причём вызванная реакция, в свою очередь, порождает реакцию воздействующего.

Взаимодействие складывается из действий. Каждое действие определяют:

* + - действующий субъект;
		- объект действия или субъект, на который направлено воздействие;
		- средства или орудия действия;
		- метод действия или способ использования средств воздействия;
		- реакция индивида, на которого воздействуют, или результат действия.

Взаимодействие – это процесс, который складывается из:

физического перемещения в пространстве,

совместного перемещения в пространстве,

совместного группового или массового действия,

духовного вербального контакта,

невербального информационного контакта.

Взаимодействие как процесс характеризуют:

совокупная, кооперативная деятельность,

информационная связь,

взаимовлияние,

взаимоотношения,

взаимопонимание.

Взаимодействия бывают разных типов:

* + - межличностные;
		- личностно-групповые;
		- личностно-массовые;
		- межгрупповые;
		- массово-групповые;
		- планетарные или глобально-массовые.

Как диалектический процесс, общение представляет собой единство двух противоположных тенденций:

к сотрудничеству, к интеграции, с одной стороны,

и к борьбе, к дифференциации – с другой.

Социальные воздействия могут быть самыми разнообразными.

Вся гамма и оттенки отношений, многообразие их проявлений не могут быть исчерпаны представленной классификацией, как и не может быть представлено в кратком, почти конспективном изложении все многообразие подходов к определению сущности и содержания общения как взаимодействия социальных субъектов.

Важно подчеркнуть, что для общения как взаимодействия социальных субъектов с позиции диалогической методологии характерны следующие особенности:

1. Равенство психологических позиций социальных субъектов независимо от социального статуса;
2. Равное признание активной коммуникативной роли друг друга;
3. Психологическая поддержка друг друга.

Называя эти три основные особенности, подчеркну ещё раз: субъект-личность, вступая в общение как систему социального взаимодействия, сохраняет при этом свою автономность и обеспечивает саморегуляцию своих коммуникативных действий.

**6. СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ.**

Все средства общения делятся на две большие группы: *вербальные (словесные)* и *невербальные.* На первый взгляд может показаться, что невербальные средства не столь важны, как словесные. Но это далеко не так. А.Пиз в своей книге «Язык телодвижений» приводит данные, полученные А.Мейерабианом, согласно которым передача информации происходит за счёт вербальных средств (только слов) на 7 %, звуковых средств (включая тон голоса, интонации звука) – на 38 %, а за счёт невербальных средств – на 55 %.

К таким же выводам пришёл и профессор Бердвиссл, который установил, что словесное общение в беседе занимает менее 35 %, а более 65 % информации передаётся с помощью невербальных средств. Между вербальными и невербальными средствами общения существует разнообразное разделение функций: по словесному каналу передаётся чистая информация, а по вербальному – отношение к партнёру по общению. [3, c. 119].

Рассмотрим кратко основные невербальные средства общения.

**Кинесические средства.** Кинесические средства наиболее значимы. Это *зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.* К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, жесте, взгляде, походке.

1. Особая роль в передаче информации отводится *мимике –*  движениям мышц лица, которую недаром называют зеркалом души. Исследования, к примеру. Показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10-15 % информации. Основные характеристики мимики – её целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и презрения) все движения мышц лица скоординированы.

Исследования психологов показали, что все люди независимо от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют эти мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. И хотя каждая мина является выражением конфигурации всего лица, тем не менее основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы).

2. С мимикой очень тесно связаны *взгляд,* или *визуальный контакт,* составляющий исключительно важную часть общения. Общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт, если она отсутствует.

Американские психологи Р.Экслайн и Л.Винтерс установили, что взгляд связан с процессом формирования высказывания и с трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону ( «в пространство»), когда мысль полностью готова, – на собеседника.

Если речь идёт о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается, – больше. Вообще же тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнёра – только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и «посылает» ему сигналы обратной связи.

Визуальный контакт свидетельствует о расположении к общению. Можно сказать, что если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим и делаем, относятся плохо, а если слишком много, то это либо вызов нам, либо хорошее к нам отношение.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение или сужение зрачков не поддаются сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбуждён или заинтересован чем-то, или находится в приподнятом настроении, его значки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

Таким образом, не только экспрессия лицевая несёт информацию о человеке, но и его взгляд.

Хотя лицо, по общему мнению, является главным источником информации о психологических состояниях человека, оно во многих ситуациях гораздо менее информативно, чем его тело, поскольку мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше, чем движения тела. При определённых обстоятельствах, когда человек, например, хочет скрыть свои чувства или передаёт заведомо ложную информацию, лицо становиться малоинформативным, а тело – главным источником информации для партнёра. Поэтому в общении важно знать, какую информацию можно получить, если перенести фокус наблюдения с лица человека на его тело и движения, так как жесты, позы, стиль экспрессивного поведения содержать очень много информации. Информацию несут такие движения человеческого тела, как поза, жест, походка.

3. *Поза –*  это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Общее количество различных устойчивых положений, которые способны принять человеческое тело, около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие – закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринуждённые позы, чем их подчинённые.

Одним из первых указал на роль позы человека как одного из невербальных средств общения психолог А.Шефлен. В дальнейших исследованиях, проведённых В.Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.

Показано, что «*закрытые»* позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве; «наполеоновская» поза стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок и т.п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. *«Открытые»* же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Есть ясно читаемые позы раздумья (поза роденовского мыслителя), позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску). Известно, что если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону, откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, «поставить себя», будет стоять прямо, в напряжённом состоянии, с развёрнутыми плечами, иногда упёршись руками в бёдра; человек же, которому не нужно подчёркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринуждённой позе. Практически все люди умеют хорошо «читать» позы, хотя, конечно, далеко не все понимают, как они это делают.

4. Так же легко, как и поза, может быть понято и значение *жестов,* тех разнообразных движений руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон.

От той информации, которую несёт *жестикуляция,* известно довольно много. Прежде всего важно количество жестикуляции. Как бы ни отличались разные культуры, везде вместе с возрастанием эмоциональной возбуждённости человека, его взволнованности, растёт интенсивность жестикуляции, как и при желании достичь более полного понимания между партнёрами, особенно если оно почему-то затруднено.

Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

1. *коммуникативные* (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т.д.);
2. *модальные,* т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т.п.);
3. *описательные* жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

В процессе общения не нужно забывать *о конгруэнтности,* т.е. о совпадении жестов и речевых высказываний. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

5. И, наконец, *походка* человека, т.е. стиль передвижения, по которой довольно легко распознать его эмоциональное состояние. Так, в исследованиях психологов испытуемые с большой точностью узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причём оказалось, что самая тяжёлая походка при гневе, самая лёгкая – при радости, вялая, угнетённая походка – при страданиях, самая большая длина шага – при гордости.

С попытками найти связь между походкой и качеством личности дело обстоит сложнее. Выводы о том, что может выражать походка, делаются на основе сопоставления физических характеристик походки и качеств личности, выявленных с помощью тестов.

**Просодические и экстралингвистические средства.** Просодические и экстралингвистические средства общения связаны с *голосом*, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознанию его состояний, выявлению психической индивидуальности.

Просодика – это общее название таких ритмико-интонационных сторон *речи*, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.

Экстралингвистическая система – это включение в речь пауз, а также различного рода *психофизических проявлений* человека: плача, кашля, смеха, вдоха и т.д.

Просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх – тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушённым голосом, с понижением интонации к концу фразы.

Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь – взволнованность или обеспокоенность; медленная речь свидетельствует об угнетённом состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Итак, нужно уметь не только слушать, но и *слышать* интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства, мысли, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки ему. Более того, хорошо подготовленный человек может по голосу определить, какое движение совершается в момент произнесения той или иной фразы, и наоборот, наблюдая за жестами в ходе речи, можно определить, каким голосом говорит человек. Поэтому не нужно забывать, что иногда жесты и движения могут противоречить тому, что сообщает голос. Следовательно, необходимо контролировать данный процесс и синхронизировать его.

**Такесические средства общения.** К такесическим средствам общения относятся  *динамические прикосновения* в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции, а не просто сентиментальной подробностью человеческого общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнёра, возраст, пол, степень их знакомства. *Рукопожатия,* например, делятся на три типа: доминирующие (рука сверху, ладонь развёрнута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развёрнута вверх) и равноправное.

Такой такесический элемент, как *похлопывание* по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.

Такесические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функции индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении.

**Проксемические средства.** Общение всегда *пространственно организовано.* Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э.Холл, который ввёл сам термин «проксемика», буквальный перевод которого означает «близость». К проксемическим характеристикам относятся *ориентация* партнёров в момент общения и *дистанция* между ними. На проксемические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.

Э.Холл описал нормы приближения человека к человеку – дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены четырьмя расстояниями:

* интимное расстояние (от 0 до 45 см) – общение самых близких людей;
* персональное (от 45 до 120 см) – общение со знакомыми людьми;
* социальное (от 120 до 400 см) – предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
* публичное (от 400 до 750 см) – при выступлении перед различными аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно.

*Ориентация и угол общения* – проксемические компоненты невербальной системы. Ориентация, выражаемая в повороте тела и носка ноги в направлении партнёра или в сторону от него, сигнализирует о направлении мыслей.

*Позиции общающихся сторон за столом* определяются характером общения:

 В

: А А А

 В

А В

 В

Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то люди садятся напротив; при обычной дружеской беседе – занимают угловую позицию; при кооперативном поведении – занимают позицию делового взаимодействия с одной стороны стола; независимая позиция выражается в расположении по диагонали.

Следует отметить, что невербальное поведение личности полифункционально, оно:

* создаёт образ партнёра по общению;
* выражает взаимоотношения партнёров по общению, формирует эти отношения;
* является индикатором актуальных психических состояний личности;
* выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
* поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;
* выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

**Вербальные средства общения** образуют логико-смысловую линию, определяющую его содержание. Эту линию целесообразно назвать «словесным действием».

Ведущей стилистической чертой современного публичного общения является разговорность, т.е. простота и живость построения фразы, использование разговорной лексики и фразеологии.

Стилистическое своеобразие словесного действия проявляется в особенностях синтаксического строя, т.е. в построении фраз и словосочетаний. Но вместе с этим своеобразие разговорного стиля словесного действия создаётся рядом психотехнических приёмов:

а) воображаемой диалогизацией (синтаксический строй словесного действия имитирует воображаемую обстановку диалога);

б) вопросно-ответным ходом (субъект общения сам задаёт себе вопрос и сам на него даёт ответ);

в) риторическим вопросом (который, как известно, содержит утверждение или отрицание, возбуждает мысли, эмоции партнёров по общению);

г) эмоциональными восклицаниями (что позволяет усилить внимание к теме общения, стимулирует разговорность общения);

д) инверсией (т.е. преднамеренным нарушением порядка слов).

*Качество и эффективность словесного действия,* его коммуникативная действенность зависят от того, насколько субъект владеет психотехникой речи (именно *психотехникой,*  а не техникой, как считают некоторые авторы).

*Психотехника речи –* это система индивиндуально-психологического управления голосом, дикцией, интонацией, логикой в соответствии с социально-психологическими условиями общения.

Словесное действие, как видно из его характеристик, аккумулирует паралингвистические и экстралингвистические средства общения. В этом смысле психотехника речи – это раздел психотехники общения, раскрывающий приёмы эффективного пользования лингвистическими, паралингвистическими и экстралингвистическими средствами взаимодействия людей.

Если лингвистические средства определяют содержательность словесного действия, то паралингвистические и экстралингвистические – его выразительность.

Интонация и тональность воздействуют не только на сознание, но и на сферу чувств, придают эмоциональную окраску словам и фразам.

*Темп словесного действия –* это скорость его осуществления. быстрый темп затрудняет возможность сосредоточить внимание на логике и содержании словесного действия, медленный – утомляет. Наиболее оптимальный вариант темповой организации словесного действия – психологически целесообразное управление. Паузы, при их правильном использовании, позволяют лучше передать смысл слова, фразы, подчеркнуть или усилить наиболее важные места.

*Дикция,* т.е. ясное, чёткое произношение звуков, облегчает процесс проникновения в содержание словесного действия.

*Оптико-кинетические средства* организуют динамические психофизические действия.

*Жест –*  это движение, передающее психическое состояние говорящего или думающего про себя человека.

*Мимика –* это динамическое выражение лица в конкретный момент общения.

*Пантомимика* – это динамическое состояние позы в конкретный момент общения.

Слияние словесного и оптико-кинетического действий образует процесс воздействия одного субъекта общения на другой и наоборот. Но это воздействие эффективно только в том случае, если в его ткань включаются механизмы взаимопонимания.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ.**

Как только не именовали человека: и homo sapiens (человек разумный), и homo fuber (человек производящий), и homo habilis (человек умелый), и homo ludens (человек играющий). Думается, с не меньшим основанием его можно назвать homo communicans – человек общающийся. Русский мыслитель Пётр Чаадаев (1794 – 1856) остроумно заметил: «Лишённые общения с другими созданиями, мы щипали бы траву, а не размышляли о своей природе». И он был прав, поскольку естественным способом существования человека является его связь с другими людьми, а сам человек становится человеком только в общении.

Категория «общение» является базовой для социально-психологической теории. Есть множество подходов к обоснованию этого положения. Нас же интересует категория «общение» в плане показа общения как источника и основы социальной психики. С этих позиций рассмотрено в данной работе общение на базе сложившихся в литературе подходов.

Подводя итог, нужно отметить, что общение – это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнёрами и приводящая к возникновению психического контакта.

**ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 1998.
2. Белинская Е.П., Тихомарицкая О.А. Социальная психология. Хрестоматия. М., 2000.
3. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1983.
4. Леонтьев А.А. Психология общения. М., 1999.
5. Руденский Е.В. Социальная психология. Курс лекций. Новосибирск, 1997.
6. Психология и этика делового общения. Под редакцией Лавриненко В.Н. М., 2000.