Министерство образования Московской области

Федеральное агентство по Образованию

Московский государственный Гуманитарный университет

Им. М.А. Шолохова

Кафедра педагогики, психологии и логопедии

Курсовая работа

По дисциплине

“Психодиагностика”

На тему

“Проблема общения в психологии”

Егорьевск

2008

# Содержание

Введение 3

1. Общение, как научный феномен 5

1.1 Структура, функции и основные понятия общения 5

1.2 Общение, как психологическая проблема 8

2 Сравнительная характеристика сторон и видов общения 15

2.1 Проблема психологического влияния 15

2.2 Проблема барьеров общения и её изучение 21

Заключение 26

Список литературы 27

# Введение

Рассматривая образ жизни различных высших животных и человека, мы замечаем, что в нем выделяются две стороны: контакты с природой и контакты с живыми существами. Первый тип контактов мы назвали деятельностью. Второй тип контактов характеризуется тем, что взаимодействующими друг с другом сторонами являются живые существа, организм с организмом, обменивающиеся информацией. Этот тип внутривидовых и межвидовых контактов называют общением.

Сейчас уже не приходится доказывать, что межличностное общение - совершенно необходимое условие бытия людей, без него невозможно полноценное формирование у человека ни одной психической функции или психического процесса, ни одного блока психических свойств, личности в целом.

Поскольку общение - это взаимодействие людей и поскольку в нем всегда развертывается взаимопонимание ими друг друга, устанавливаются те или иные взаимоотношения, имеет место определенное взаимообращение (в смысле поведения, выбираемого участвующими в общении людей по отношению друг к гругу), то межличностное общение оказывается таким процессом, которые при условии, если мы хотим постичь его суть, должен рассматриваться как система человек - человек во всей многоаспектной динамике ее функционирования.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становясь осознанным и опосредствованным речью.

Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, передаваемая от одного живого существа к другому, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, скажем, пиши.

У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире, богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметное, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию.

Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определенным действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. Мать, например, голосом или движением предупреждает детеныша об опасности; одни животные в стаде могут предупреждать других о том, что ими восприняты жизненно важные сигналы.

У человека количество целей общений увеличивается. В них помимо перечисленных выше включаются передача и получение объективных знаний о мире, обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений, многое другое. Если у животных цели общения обычно не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей, то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

# Общение, как научный феномен.

### 1.1 Структура, функции и основные понятия общения.

Общение — взаимодействия и взаимоотношения, возникающие между различными субъектами: между отдельными личностями, личностью и группой, личностью и обществом, группой (группами) и обществом. Социологический аспект общения предполагает изучение внутренней динамики структуры общества и ее взаимосвязи с процессами общения. Любое общение, будучи социально или личностно ориентированным, отражается на социологическом уровне, если в этом общение актуализируются общественно значимые отношения между людьми. Общение существует в различных формах активного воздействия человека на природу и тем самым выступает как целый пучок разнонаправленных факторов социальной жизни индивида и группы.

В последние десятилетия минувшего столетия, заключительно­го века в ушедшем тысячелетии, проблема общения была “логичес­ким центром” психологической науки. Исследование этой пробле­мы открыло возможности более глубокого анализа психологичес­ких закономерностей и механизмов регуляции поведения человека, формирования его внутреннего мира, показало социальную обус­ловленность психики и образа жизни индивида.

Концептуальные основы разработки проблемы общения связаны с трудами В.М. Бехтерева, Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.И. Леонтьева, Б.Г. Ананьева, М.М. Бахтина, В.Н. Мясищева и других отечественных психологов, которые рассматривали общение как важное условие психического развития человека, его соци­ализации и индивидуализации, формирования 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 условий формирования личности. В связи с этим потребность в об­щении рассматривается как следствие взаимодействия личности и социокультурной среды, причем последняя служит одновременно и источником формирования данной потребности.

Поскольку человек существо социальное, он постоянно испы­тывает потребность в общении с другими людьми, что определяет потенциальную непрерывность общения как необходимого усло­вия жизнедеятельности.

Эмпирические данные свидетельствуют о том, что уже с первых месяцев жизни у ребенка возникает потребность в других людях, которая постепенно развивается и преобразуется - от потребности в эмоциональном контакте к потребности в глубоко личностном общении и сотрудничестве со взрослыми. В то же время и способы удовлетворения этой базовой потребности у каждого человека но­сят индивидуальный характер и определяются как личностными осо­бенностями субъектов общения, условиями и обстоятельствами их развития, так и социальными факторами.

Само общение, его внутренняя динамика и закономерности раз­вития выступают специальным предметом многих исследований.

Итак, исходным концептуальным основанием психологического исследования общения является его рассмотрение как самостоятельной и специфической сферы индивидуального бытия человека, диалектически связанной с другими сферами его жизнедеятельности, как процесса межличностного взаимодействия индивидов, условия возникновения и развития социально-психологических явлений.

Одним из общепринятых является выделение в общении трех взаимосвязанных сторон или характеристик — коммуникативная, интерактивной и перцептивной. Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями. Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Функции общения многообразны. Существуют разные основания для их классификации. Информационно-коммуникативная функция общения в широком смысле заключается в обмене информацией или приеме-передаче информации между взаимодействующими индивидами. Регуляторно-коммуникативная (интерактивная) функция общения в отличие от информационной заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. В процессе общения как взаимодействии индивид может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решения, на выполнение и контроль действий, т. е. на все составляющие деятельности своего партнера, включая взаимную стимуляцию и коррекцию поведения. Аффективно-коммуникативная функция общения связана с регуляцией эмоциональной сферы человека. Общение — важнейшая детерминанта эмоциональных состояний человека. Весь спектр специфически человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей: происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляризация, взаимное усиление или ослабление. Основными механизмами взаимопонимания в процессе общения являются идентификация, эмпатия и рефлексия. Рефлексия в проблеме понимания друг друга — это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению. В ходе взаимного отражения участников общения «рефлексия» является своеобразной обратной связью, которая способствует формированию стратегии поведения субъектов общения, и коррекции их понимания особенностей внутреннего мира друг друга. Еще одним механизмом понимания в общении является межличностная аттракция. Аттракция — это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений.

### Общение, как психологическая проблема

Бесценный вклад в развитие проблемы общения внес основоположник отечественной культурно-исторической психологии - Л.С. Выготский. Понимание механизмов преобразования общения в сознание личности открывается при исследовании Л.С. Выготским проблем мышления и речи. Культурно-исторический смысл транс­формации общения как аспекта культуры в сознание личности, рас­крывающийся в исследованиях Л.С. Выготского, удивительно точ­но передаёт В.С. Библер: “Процесс погружения социальных свя­зей в глубь сознания (о котором говорит Выготский, анализируя формирование внутренней речи) есть – в логическом плане – процесс превращения развернутых и относительно самостоятельных “образов культуры”, её готовых феноменов и культуру мышле­ния, динамическую и расправленную, конденсированную в “точ­ке” личности. Объективно развитая культура… оказывается обра­щенной и будущее формой творчества новых, еще не существую­щих, но только возможных “образов культуры”… Соци­альные связи не только погружаются во внутреннюю речь, они в ней коренным образом преобразуются, получают новый (еще не реали­зованный) смысл, новое направление во внешнюю деятельность…”[[1]](#footnote-1).

Итак, культурно-историческая психология побуждает нас в поисках механизмов преобразования общения в индивидуальный мир личности и порождения в процессе развития личности мира обще­ния обратиться к проблемам языкознания. И это не случайно: че­ловеческий резонанс исторической и культурной эволюции скон­центрирован прежде всего в языке того или иного народа, в его осо­бенностях общения.

В самом общем смысле язык определяется как система знаков, служащая средством человеческого общения, мышления и выражения. С помощью языка осуществляется познание мира, в языке объекти­вируется самосознание личности. Язык является специфическим со­циальным средством хранения и передачи информации, а также управления человеческим поведением. Язык – средство передачи соци­ального опыта, культурных норм и традиции. Через язык осуществ­ляется преёмственность различных поколений и исторических эпох.

История языка неотделима, от истории народа Первоначальные родоплеменные языки по мере слияния племен и образования народностей трансформировались в язык народностей, а в дальнейшем, с образованием наций, - в язык наций.

Звуковой язык совместно с языком тела составляет естественную систему знаков в отличие от искусственных языков, специально создаваемых в науке (например, в логике, математике, искусстве и т.п.).

Язык всегда играл важную знаковую роль, указывая на уровень жизни и развитии народа. Так, от употребления некоторых слов благородное сословие воздерживалось, ибо они считались знаками низ­кого социального положения. Такая же судьба постигла и язык тела. Индустриальная система побудила человека к большей дисциплине в выражении своих чувств. В Европе, начиная с XVI в., прививается чувство стыда по отношению к телесным контактам. И если в среде крестьянства и городского плебса язык телодвижений использовал­ся для выражения подавленных импульсов, то в привилегированных сословиях формировались привычки подавлять невербальные эмо­циональные проявления, что впоследствии распространилось на общество в целом. Так бюрократическое государство оказывало дав­ление на индивидуальное поведение человека. В XX в. Это стало при­чиной проблем в общении и многих психосоматических заболеваний.

Психологам известен феномен “непрозрачности”, характерный для любой социальной реальности: общество пытается “маскироваться”. Оказывается, что “замести следы” для себя самого и для внешнего мира важно для выживания как отдельного человека, так и для человечества в целом. Поэтому специалисты знают: откры­тые заявления общества о себе не всегда отражают истину. То же явление известно и в психотерапии: подлинная проблема человека часто лежит отнюдь не там, где человек её ищет. Эта важная осо­бенность человеческого поведения зафиксирована в языке: в феномене поверхностной и глубинной языковой структуры.

Формирование культуры и общественного сознания – от зарождения идей до их общественного утверждения – происходит через социальную коммуникацию.

Уточним смысл понятия коммуникация, латинский корень кото­рого означает “совместный, общий, объединяющий, взаимный, обо­юдный, предполагающий обмен знаниями и ценностями”. Сегодня во многих психологических, социологических и философских работах коммуникация рассматривается как фактор совме­стной деятельности людей, предполагающий активность его участ­ников. При этом ученые принимают во внимание достижения семио­тики и лингвистики, занимающихся анализом коммуникации.

Задача семиотики (науки о знаковых системах) – выявление закономерностей известных знаковых систем, их структурной организации, функционирования и развития. Ядром общей семиотики является лингвосемиотика – наука об общественном обращении знаков естественного языка.

Задача лингвистики (науки о естественном языке) – выявление закономерностей становления, развития и функционирования естественного языка. Специфическая особенность человеческого языка – его членораздельность, внутренняя расчлененность высказывания на единицы разных уровней (словосочетания, слова, морфемы, фонемы). В центре внимания лингвистики – внутренняя структура есте­ственного языка, связи и сочетания его элементов. В структурной лин­гвистике вычленяют филологический, морфологический, лексичес­кий и синтаксический уровни. При этом исследуются национальные особенности языка в разные периоды его развития. Вместе с тем лин­гвистика изучает вопросы происхождения и развития языка, его свя­зи с обществом. Изучение проблем коммуникации, анализ конкрет­ного речевого поведения позволяют понять природу и сущность язы­\_и, принципы и закономерности его исторического развития.

Сегодня существуют смежные области знания о языке: этнолингвистика, психолингвистика, социолингвистика, социопсихолингвистика и др. В центре их внимания один объект – язык как система знаков и как единый принцип, лежащий в основе речи, диктующий ей свои правила. Сегодня в науке все, что связано с речью и язы­ком, с одной стороны, изучают лингвисты, а с другой – исследова­тели коммуникации: философы, психологи, социологи. Однако пер­выми проблемы языка изучали всё-таки языковеды.

Структурная лингвистика, семиология (наука о знаках), семан­тика (наука о значениях) оказали существенное влияние на культурную антропологию. В 60-е гг. явления культуры начали рассмат­риваться по аналогии с феноменами языка (К. Леви-Строс, М. Фуко, Ж. Лакан, Ж. Деррида).

В XX столетии в лингвистике была открыта универсальная грам­матика, которая стоит за синтаксическим разнообразием языков. Это открытие побудило антропологов перенести акценты с уникаль­ности культур на поиск универсальных способов организаций культур.

Специфическая особенность человеческого языка – наличие в нем высказываний о самом языке, т.е. язык способен к самоописанию (языкознание). Одна из главных проблем языкознания – происхож­дение языка. Здесь противоборствуют два старых воззрения – о сознательном изобретении слова людьми и о непосредственном создании его Богом.

Теория сознательно-намеренного изобретения языка утверждает: язык создан человеком силою его разума и воли: “Язык и слово в обширнейшем смысле, есть способность выражать понятия членораздельными звуками; язык, в теснейшем смысле, есть содержание… собрание всех тех членораздельных звуков, которые какой-либо народ, по общему согласию, употребляет для взаимного сообще­ния, понятий”[[2]](#footnote-2). При этом дар слова дан человеку как “естествен­ный и необходимый”, а вот язык “есть нечто искусственное, произвольное, зависящее от людей”; “следствие договора, заключенного членами общества для сохранения общего единогласия ”[[3]](#footnote-3).

В начале XIX в. ученые-языковеды подчеркивали роль граммати­ческих правил языка, сохраняющих ею чистоту и точность, краткость и силу. Более того, правила призваны были сохранить самостоятель­ность и народность языка, когда он стал обретать черты, свойствен­ные языку татар, литовцев, поляков. “Каждый язык, доколе не имеет своих собственных правил, известных, извлеченных из его внутрен­ней природы, дотоле подвержен бывает частым изменениям от влия­ния на него других соседственных или даже отдаленных языков”[[4]](#footnote-4).

Теория о непосредственном создании языка Богом, о “божественном создании языка в неразвитой форме” появилась, по свидетельству А.А. Потебни, задолго до теории намеренного изобретения языка, но и в XIX-XX вв. продолжает оставаться достаточно акту­альной и влиятельной. Откровение языка понимают двояко: или Бог в образе человеческом был учителем первых людей, “или же язык открылся первым людям посредством собственной их природы”[[5]](#footnote-5). Так или иначе первозданный язык был дан человеку, все остальные языки произошли позднее.

Сторонники теории божественного создания языка считают первозданный язык совершенным по форме и содержанию. “Тот язык, - говорит К. Аксаков, - которым Адам в раю назвал весь мир, был один настоящий для человека; но человек не сохранил первоначального блаженного единства первоначальной чис­тоты, для того необходимой. Падшее человечество, утратив пер­вобытное и стремясь к новому высшему единству, пошло блуждать разными путями: сознание, одно и общее, облеклось различными призматическими туманами, различно преломляющими его светлые лучи, и стало различно проявляться”[[6]](#footnote-6). А.А. Потебня не совсем разделяет мнение К. Аксакова: человечество утратило мудрость, дарованную ему изначально, а вместе с ней и достоинства перво­зданного языка. “История языка должна быть историею его паде­ния. По-видимому, это подтверждается фактами: чем древнее флек­тирующий язык, тем он поэтичнее, богаче звуками и граммати­ческими формами; но это падение только мнимое, потому что сущ­ность языка, связанная с ним мысль растет и преуспевает. Про­гресс в языке есть явление… несомненное…”[[7]](#footnote-7) Кроме того, “раз­дробление языков, с точки зрения истории языка, не может быть названо падением; оно не гибельно, а полезно, потому что… дает разносторонность общечеловеческой мысли”[[8]](#footnote-8).

Приведённые теории, противоречивые по своей сущности, ле­жат у истоков языкознания. Они, по сути, не раскрывают вопроса о происхождении языка, поскольку рассматривают его как явление изначально заданное, а поэтому статичное, неразвивающееся. Эти ошибки попытался снять В. Гумбольт, который определяет язык как работу духа.

“Язык, - говорил Гумбольт, - есть не дело, не мертвое произве­дение, а деятельность, т.е. самый процесс производства. Поэтому его истинное определение может быть только генетическое: язык есть вечно повторяющееся усилие (работа) духа сделать членораздельный звук выражением мысли. Это – определение не языка, а речи, как она каждый раз произносится; но, собственно говоря, толь­ко совокупность таких актов речи есть язык… В языке образуется запас слов и система правил, посредством коих он в течение тыся­челетий становится самостоятельной силой”[[9]](#footnote-9). Гумбольт не только улавливает двойственную сущность языка, считая его “столько же деятельностью, сколько и произведением”, он даёт новое направ­ление языкознанию, указывая на связь языка и мышления: “Язык есть орган, образующий мысль”[[10]](#footnote-10).

Таким образом, ученые приступают к исследованию образующегося посредством слова понятия, без которого невозможно ис­тинное мышление. При этом понятие рассматривается как индиви­дуальный акт отдельного лица. Вместе с тем указывается, что язык развивается только в обществе, потому что человек есть всегда часть целого, к которому принадлежит, - племени, народа, человечества.

# 2 Сравнительная характеристика сторон и видов общения

### 2.1 Проблема психологического влияния.

Проблема индивидуального психологического влияния особенно актуальна именно теперь, когда отношения людей даже в деловой обстановке уже не столь формально регламентированы. Каждый человек становится мишенью влияния множества других людей, ранее не имевших возможности на кого-либо влиять вследствие отсутствия у них соответствующего статуса и полномочий. С другой стороны, расширились возможности не только влияния, но и противостояния чужому влиянию, поэтому успех влияния стал в гораздо большей степени зависеть от индивидуальных психологических возможностей тех, кто влияет, и тех, кто испытывает влияние.

Как показывает опыт практической работы, и прежде всего группового психологического тренинга, для многих людей становится привычно безнадежным мучением поиск психологически корректных способов воздействия на других людей - будь то собственные дети, родители, подчиненные, начальники, деловые партнеры и т. п. Характерно, что для большинства актуальной проблемой является не столько то, как влиять на других людей, сколько то, как противостоять их влиянию. Субъективно гораздо большее психологическое страдание вызывает ощущение безнадежности собственных попыток преодолеть чужое влияние или отстраниться от него психологически оправданным образом. Собственная неспособность влиять на других людей переживается гораздо менее остро. Иными словами, большинству людей кажется, что методами влияния они владеют в достаточной для них степени, а вот методами противостояния чужому влиянию - явно не в достаточной.

Между тем методы влияния, осознанно или неосознанно используемые участниками группового тренинга, также далеко не всегда являются оправданными с морально-этической точки зрения, психологически безошибочными и эффективными. Трудности усугубляются еще и тем, что эти три характеристики относительно независимы друг от друга и могут встречаться в разных сочетаниях. Влияние может быть "неправедным" с морально-этической точки зрения, но в то же время, весьма искусным и сиюминутно эффективным, как, например, манипуляция. С другой стороны, оно может быть "праведным", но совершенно безграмотно, с психологической точки зрения, построенным и неэффективным.

В то же время психологическая "грамотность" построения влияния и его эффективность отнюдь не всегда оказываются на одном полюсе. Это объясняется, во-первых, тем, что сами критерии эффективности влияния являются спорными. Например, очень часто понятие сиюминутной эффективности влияния не совпадает с понятием его психологической конструктивности, т. е. его эффективности в долгосрочной перспективе. Во-вторых, психологическая грамотность означает лишь, что выполняются психологические правила. Однако грамотно написанный текст - это еще не художественное произведение, того чтобы влияние произвело требуемый эффект, оно должно быть просто грамотным, а искусным, виртуозным, артистичным.

Влияние может совершаться и тогда, когда его специально не оказывают, и оно выступает как неосознаваемый и субъективно неуправляемый феномен. Самое присутствие определенного человека зачастую приводит к тому, что на других людей начинают действовать его обаяние, его способность неосознанно заражать других своим состоянием или побуждать их к подражанию.

Все эти вопросы нуждаются в прояснении. Рассмотрим их в последовательности, которая отражает логику практической заинтересованности людей в этом предмете.

1. Понятие психологического влияния.
2. Виды влияния и противостояния влиянию.
3. Истинные цели влияния.
4. Понятие психологически конструктивного влияния.
5. "Технические" средства влияния и противостояния влиянию.

Психологическое влияние - это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных. Ссылки на возможность применения социальных санкций или физических средств воздействия также должны считаться психологическими средствами, по крайней мере, до тех пор, пока эти угрозы не приводятся в действие. Угроза увольнения или побоев - это психологические средства, факт увольнения или побоев - уже нет, это уже социальные и физические воздействия. Они, несомненно, имеют психологический эффект, но сами психологическими средствами не являются. Характерным для психологического влияния является то, что у партнера, на которого оказывается влияние, есть возможность ответить на него психологическими же средствами. Иными словами, ему предоставлено право ответить и время для этого ответа.

В реальной жизни трудно оценить, сколь велика вероятность того, что угроза может быть приведена в действие, и насколько быстро это может произойти. Поэтому многие виды влияния людей друг на друга являются смешанными, сочетающими в себе психологические, социальные, а иногда и физические средства. Однако такие методы влияния и противостояния им должны рассматриваться уже в контексте социального противостояния, социальной борьбы или физической самообороны.

Психологическое влияние - прерогатива более цивилизованных человеческих отношений. Здесь взаимодействие принимает характер психологического соприкосновения двух душевных миров. Всякие внешние средства слишком грубы для его тонкой ткани.

В табл. 1 даны определения различных видов влияния, в табл. 2 - различных видов противостояния влиянию. При составлении таблиц использованы работы отечественных и зарубежных авторов

Таблица 1. Виды психологического влияния

|  |  |
| --- | --- |
| Вид влияния  | Определение |
| 1. Убеждение  | Сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения |
| 2. Самопродвижение  | Объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества на выборах, при назначении на должность и др.  |
| 3. Внушение | Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям  |
| 4. Заражение  | Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение. Передаваться состояние может как непроизвольно, так и произвольно, усваиваться - также непроизвольно или произвольно |
| 5. Пробуждение импульса к подражанию | Способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта способность может как непроизвольно проявляться, так и произвольно использоваться. Стремление подражать и подражание (копирование чужого поведения и образа мыслей) также может быть как произвольным, так и непроизвольным  |
| 6. Формирование | благосклонности Привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги |
| 7. Просьба | Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия |
| 8. Принуждение | Угроза применения инициатором своих контролирующих возможностей для того, чтобы добиться от адресата требуемого поведения. Контролирующие возможности - это полномочия в лишении адресата каких-либо благ или в изменении условий его жизни и работы. В наиболее грубых формах принуждения могут использоваться угрозы физической расправы. Субъективно принуждение переживается как давление: инициатором - как собственное давление, адресатом - как давление на него со стороны инициатора или "обстоятельств" |

|  |  |
| --- | --- |
| 9. Деструктивная критика | Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел и поступков. Разрушительность такой критики - в том, что она не позволяет человеку "сохранить лицо", отвлекает его силы на борьбу с возникшими отрицательными эмоциями, отнимает у него веру в себя |
| 10. Манипуляция | Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей |

Приведенная классификация отвечает не столько требованиям логического соответствия, сколько феноменологии переживания влияния обеими сторонами. Переживание деструктивной критики качественно иное, чем переживание, возникающее в процессе убеждения. Это различие в качестве без труда может вспомнить любой человек. Предметом деструктивной критики является сам адресат воздействия, предметом убеждения - нечто более отвлеченное, отстраненное от него, и поэтому не столь болезненно воспринимаемое. Даже если человека убеждают в том, что он совершил ошибку, предметом обсуждения является эта ошибка, а не человек, допустивший ее. Различие между убеждением и деструктивной критикой, таким образом, в предмете обсуждения.

С другой стороны, по форме деструктивная критика часто неотличима от формул внушения: "Ты безответственный человек. Все, к чему ты прикасаешься, превращается в ничто". Однако инициатор воздействия имеет своей осознаваемой целью "улучшение" поведения адресата воздействия (а неосознаваемой - освобождение от досады и гнева, проявление силы или месть). Он отнюдь не имеет в виду закрепления и Упрочения тех моделей поведения, которые описывают используемые им формулы. Характерно, что закрепление отрицательных моделей поведения - один из наиболее разрушительных и парадоксальных эффектов деструктивной критики. Известно также, что в формулах внушения и аутотренинга настойчиво отдается предпочтение положительным формулировкам, а не отрицанию отрицательных (например, формула "Я спокоен" предпочтительнее формулы "Я не волнуюсь").

Таким образом, различие между деструктивной критикой и внушением - в том, что критика формулирует то, чего не следует делать и каким не следует быть, а внушение - то, что следует делать и каким следует быть. Мы видим, что деструктивная критика и внушение также различаются по предмету обсуждения.

Аналогичным образом различаются и остальные виды влияния. Все они имеют дело с разными предметами.

Таблица 2. Виды психологического противостояния влиянию

|  |  |
| --- | --- |
| Вид противостояния влиянию | Определение |
| 1. Контраргументация | Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия |
| 2. Конструктивная критика | Подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата |
| 3. Энергетическая мобилизация | Сопротивление адресата попыткам внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий |
| 4. Творчество | Создание нового, пренебрегающее влияниям образца, примера или моды, либо преодолевающее его  |
| 5. Уклонение | Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений |
| 6. Психологическая самооборона  | Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения |
| 7. Игнорирование | Действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств |
| 8. Конфронтация | Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия |

|  |  |
| --- | --- |
| 9. Отказ  | Выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия |

Как видно из табл. 1 и 2, количество выделенных видов влияния и противостояния влиянию - неодинаковое. Кроме того, виды влияния и противостояния влиянию с одинаковыми номерами отнюдь не во всех случаях составляют подходящую пару. Каждому виду влияния могут быть противопоставлены разные виды противостояния, и один и тот же вид противостояния может использоваться по отношению к разным видам влияния.

### 2.2 Проблема барьеров общения её изучение

Актуальность проблемы "барьеров" общения обусловлена целым рядом факторов. Прежде всего, наличием и расширением сферы влияния таких видов профессиональной деятельности, существование которых связано с системой взаимоотношений "человек-человек". Очевидно, что в сфере бизнеса, педагогики, инженерного труда и т. п. невозможно аффективное осуществление деятельности при затрудненных взаимоотношениях. Разработка и решение проблемы "барьеров" имеет практическое значение для повышения эффективности общения и совместной деятельности. Распознавание "барьеров" на ранних этапах их проявления способствует оптимизации совместной деятельности.

Решение проблемы "барьеров" общения предполагает многоаспектный характер исследования с учетом разнообразия "барьеров" и обширностью сферы их проявлений. Все эти требования достаточно успешно решаются в русле личностного подхода. Дело в том, что процесс общения – это, прежде всего взаимоотношение индивидов, каждый из которых обладает специфическим набором индивидуально-психологических и психофизиологических особенностей. В связи с этим в проблематике вопроса "барьеров" общения необходимо учитывать личностный аспект, как определяющий индивидуально-избирательные отношения данной личности к действительности.

"Барьер" общения – психическое состояние, проявляющееся в неадекватной пассивности субъекта, что препятствует выполнению им тех или иных действий. Барьер состоит в усилении отрицательных переживаний и установок – стыда, чувства вины, страха, тревоги, низкой самооценки, ассоциированных с задачей (например, «страх сцены»). Личностный аспект является определяющим и в представленной классификации "барьеров" основанной на положениях психологии отношений Мясищева В.Н.

Различаются:

1) "барьеры" отражения - это барьеры, которые возникают в результате искаженного восприятия:

- себя (неадекватная самооценка);

- партнера (приписывание не присущих ему свойств, способностей);

-ситуации (неадекватная оценка значимости ситуации);

2) "барьер" отношения - это барьеры, возникающие в результате неадекватного отношения:

- к себе (неудовлетворенность своим ролевым статусом);

- к партнеру (чувство антипатии, неприязни к партнеру);

к ситуации (негативное отношение к ситуации);

3) "барьеры" обращения как специфической формы отношения. Эти "барьеры" возникают:

- при формах обращения, которые ведут к кооперации, сотрудничеству и т.д. (комплименты, похвала, какие-либо поощрительные жесты и т.п.);

- при формах обращения ведущих к непродуктивному общению (повышенный тон голоса, невербальные средства, используемые в конфликтных ситуациях, оскорбительные выражения и т. п.).

Изучение проблемы "барьеров" общения в контексте личностного подхода позволяет говорить о схеме выхода из ситуации "барьера", где главным является принцип взаимоотношений ведущих к сотрудничеству и взаимопониманию с учетом индивидуально-психологических особенностей партнеров по общению.

Схема выхода из ситуации "барьера":

1) оценка создавшейся ситуации "барьера" (определение ее направленности и возможных последствий);

2) выявление ориентировочных причин возникновения;

3) исследование предполагаемого выхода из ситуации в зависимости от ее причин (нейтрализация, либо сведение к воздействию негативных факторов);

4) определение аффективных действий для выхода из создавшейся ситуации. Действия, направленные на минимизацию "барьеров" позволяют наладить процесс общения и приводят к аффективному взаимодействию в условиях совместной деятельности.

Важную роль играет в преодолении психологических барьеров мотивационное состояние. Мотивационное состояние человека является психическим отражением условий, необходимых для жизнедеятельности человека как организма, индивида и личности. Это отражение необходимых условий осуществляется в виде установок, интересов, желаний, стремлений и влечений. Наибольший интерес в данной теме представляют установки, которые ставит перед собой человек. Итак, что же это такое?

Установка – это стереотипная готовность действовать в соответствующей ситуации определенным образом. Эта готовность к стереотипному поведению возникает на основе прошлого опыта. Установки являются неосознанной основой поведенческих актов, в которых не осознается ни цель действия, ни потребность, ради которого оно совершается.

Существует теория Э. Берна, которая рассказывает о стереотипах (часть из которых становится психологическими барьерами) заложенных в человеке еще с самого раннего детства. Суть этих стереотипов автор передает через анатомию сценария и классификацию состояний «Я».

Анатомия сценария. Сценарий – программа поступательного развития, выработанная в раннем возрасте под влиянием родителей и определяющая поведение индивида в важных аспектах его жизни. Программа – план или расписание, которому следуют, схема действий. Сценарии: поступательный – постоянно движущийся вперед; влияние родителей – влияния осуществляются особым, доступным наблюдению образом в особые моменты времени; определяющий – человек свободен в ситуациях, к которым существующие указания не относятся. Важнейшие аспекты – брак, воспитание детей, развод, способ смерти (если он избирается). Формула сценария: РРВ-ПР-СЛ-ВП-Итог, РРВ – раннее родительское влияние, ПР – программа, СЛ – склонность следовать программе, ВП – важнейшие поступки. Все, что укладывается в эту схему – элемент сценария.

У каждого человека есть некий набор поведенческих схем, который соотносится с определенным состоянием его сознания. Есть также другое психическое состояние, часто несовместимое с первым, бывает связано с другим набором схем. Эти различия и изменения говорят о существовании различных состояний Я. Я – система чувств, набор согласованных поведенческих схем. У каждого человека есть ограниченный набор состояний Я:

 Состояния Я, сходные с образом родителей (родитель) – человек может эффективно играть роль своих детей, благодаря этому состоянию многие реакции стали автоматическими, что позволяет сэкономить время;

 Состояния Я, автономно направленные на объективную оценку реальности (взрослый) – контролирует действия ребенка и родителя, является посредником между ними;

 Состояния Я, все еще действующие с момента их фиксации в раннем детстве и представляющие собой архаические пережитки (ребенок) – источник интуиции, творчества, спонтанных побуждений, радости.

Итак, таким образом, установки являются важными внутренними факторами для возникновения, либо преодоления барьеров.

Нужно понимать, что существует два обстоятельства:

1) Стереотипы всегда были и будут. Они могут быть либо «в положительной направленности», либо «в отрицательной направленности».

2) Все зависит от уровня сознания человека. В зависимости от того, на каком уровне сознания будет находиться человек, будут складываться в течение жизни те или иные стереотипы.

В настоящее время абсолютно каждый человек имеет те или иные психологические барьеры. И если даже человек справляется с одними барьерами, то приходит черед другим. Нужно постоянно над собой работать, ни в коем случае не отчаиваться, а главное, следовать только позитивным установкам.

Главный вывод в том, что уменьшение барьеров, ведет к эффективности общения, то есть снижаются барьеры понимания и соответственно увеличивается эффективность совместной деятельности (здесь можно понимать также и барьеры между членами семьи, между друзьями). Эту тему очень важно поднимать в рабочих коллективах, так как при хотя бы частичном решении этой проблемы можно существенно повысить уровень развития любой организации.

# Заключение

Проблема общения в психологической науке и по сегодняшний день остаётся актуальной. Изучены, далеко, не все аспекты этого явления как у человека, так и у животных.

Некоторые механизмы общения животных, например китов не поддаются научному объяснению. Существует огромное количество спорных вопросов в этой области, на которые до сих пор не найдено исчерпывающих ответов.

Не изученной также остаётся проблема изучения механизма освоения иностранного языка в процессе общения, находясь в чужой стране. К сожалению, научных исследований на эту тему в данный момент не существует, но изучение этой проблемы позволит разработать новую инновационную методику изучения иностранных языков, которая будет превосходить по эффективности существующую сегодня систему.

В любой случае общение – это не достаточно изучено явление, более тщательное и глубокое его изучение в сочетании с современными информационными технологиями может дать просто поразительные результаты, которые могут перевернуть наше сегодняшнее представление об обучении и его методиках.

# Список литературы

1. Алешина Ю.Б., Петровская Л.А. Что такое межличностное общение? / М.: Международная педагогическая академия, 1994.
2. Андреева Г.М. «Социальная психология», М., «Аспект Пресс», 1996 г., 200 с.
3. Андреева Г.М. Предмет социальной психологии и ее место в системе научного знания //Хрестоматия по социальной психологии - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
4. Берн. Э. « Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры», М., «Прогресс» 1998г., 450 с.
5. Библер В.С. От наукоучения – у логике культуры: Два философских введения в двадцать первый век. – М.: 1991. – C. 111-112.
6. Вердербер Р., Вердербер К., Психология общения. М., Знание 2003. 318
7. Горянина В.А. Психология общения.- М., Наука 2002.- 416 c
8. Гримак Л.П. Общение с собой - М.: Изд-во полит. лит-ры, 1991.
9. Опыты Русской грамматики. – 1860. – Ч. 1 – Вып. 1. – С. 3.
10. Пиз А. Общие понятия о языке жестов //Хрестоматия по социальной психологии - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
11. Потебия А.А. Мысль и язык. – Киев, 1993. – С. 10.
12. Карпенко Л.А.. «Краткий психологических словарь», М., «Политиздат», 1985 г. 430 с.
13. Робер М., Тильман Ф. Общие сведения о коммуникации //Хрестоматия по социальной психологии - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
14. Рогов. Е.И. «Общая психология», М., «ВЛАДОС», 1995 г. 240 с.
15. Смелзер Н. Социология - М.: Феникс, 1994.
16. Хекхаузен X. «Мотивация и деятельность», в 2-х т. T.I., М., «Мир», 1986г., 450 с.
1. Библер В.С. От наукоучения – у логике культуры: Два философских введения в двадцать первый век. – М.: 1991. – C. 111-112. [↑](#footnote-ref-1)
2. Потебия А.А. Мысль и язык. – Киев, 1993. – С. 10. [↑](#footnote-ref-2)
3. Там же. – С. 8, 36. [↑](#footnote-ref-3)
4. Цит. по: Потебня А.А. Мысль и язык. – С. 8. [↑](#footnote-ref-4)
5. Потебня А.А. Мысль и язык. – С. 11. [↑](#footnote-ref-5)
6. Опыты Русской грамматики. – 1860. – Ч. 1 – Вып. 1. – С. 3. [↑](#footnote-ref-6)
7. Потебня А.А. Мысль и язык. – С. 12. [↑](#footnote-ref-7)
8. Там же. [↑](#footnote-ref-8)
9. Цит. по: Потебня А.А. Мысль и язык. – С. 26. [↑](#footnote-ref-9)
10. Там же. – С. 27. [↑](#footnote-ref-10)