СИБИРСКИЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ИНФОРМАЦИОННЫХ

ТЕХНОЛОГИЙ

РЕФЕРАТ

По предмету: Психология

На тему: Психология общения

Омск

2000

ПЛАН:

Введение.

1. Функции, специфика общения и его цели
2. Структура общения:

А) коммуникативная сторона;

Б) интерактивная сторона;

В) перцептивная сторона;

1. Средства общения.

А) вербальные (речь и речевые звуковые явления);

Б) невербальные (кинессика, проксемика, «контакт глазами», тексика).

1. Этапы общения.
2. Барьеры общения.
3. Стратегии общения.
4. Виды общения.
5. Трансактный анализ.
6. Факторы, способствующие установлению контакта

А. Свойства характера.

Б. Психологические установки.

В. Эмпатия

Г. Конгруэнтность.

Заключение.

Введение

Общение – одно из наиболее необходимых условий существования человеческого общества. Его формы и виды чрезвычайно многообразны: от случайного и анонимного обмена репликами в общественном транспорте до задушевного разговора с близким человеком.

Общаемся мы всегда. Даже когда грустим в одиночестве, мы ведем диалог с воображаемым собеседником; даже когда отворачиваемся от случайного попутчика мы «говорим» ему: «Ты мне не интересен».

Наш век характеризуется скоплением огромного числа людей в больших городах, избыточностью и принудительностью ежедневных контактов. В таких случаях анонимность выступает в роли щита, предохраняющего психику человека от эмоциональных перегрузок.

В то же время роль безымянного винтика перестает удовлетворять человека, все сильнее и настойчивее заявляет о себе потребность в неформальных, «сердечных» контактах. И тогда вдруг оказывается, что стремясь к контакту, мы не в состоянии его установить и поддержать, то есть обнаруживается то, что А. Б. Добрович обозначил как «коммуникативная беспомощность».

В большой степени эта беспомощность характерна и для выпускников-сирот из школ-интернатов, где крайне важно создание структурных подразделений, которые должны максимально эффективно помочь и поддержать выпускников-сирот в их постинтернатной жизни.

Или проблема коммуникаций и адаптации военнослужащих, выполняющих служебно-боевые задачи в условиях вооруженного конфликта на территории Чеченской Республики или Афганистана.

Своего рода беспомощность может проявляться и в сфере делового общения. Если во время переговоров вам не удается убедить своих партнеров, если рвутся деловые связи, если осложнились отношения с начальством или возникли конфликты с подчиненными – это говорит о наличии коммуникативных проблем.

Общение между супругами в семье, между родителями и детьми также требует в немалой степени определенных коммуникативных навыков.

Разрешение коммуникативных проблем представляет особый интерес для представителей так называемых «коммуникативных» профессий: политических деятелей, руководителей разного ранга, менеджеров, педагогов, врачей, социальных работников, юристов, журналистов и многих других.

Источниками коммуникативной компетентности являются: врожденные особенности личности, воспитание, жизненный опыт, общая эрудиция и специальные методы обучения.

1. Функции и специфика общения

**общение контакт коммуникативный вербальный характер**

Человек становится личностью в результате взаимодействия и общения с другими людьми. Общение – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающей в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания партнера по общению. Оба ряда отношений человека: и общественные и межличностные реализуются именно в общении.

Ввиду сложности и емкости феномена общения толкование этого понятия зависит от исходных теоретических и критериальных оснований. В самом общем виде общение выступает как форма жизнедеятельности. Его социальный смысл состоит в том, что оно выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта.

Специфика общения определяется тем, что в его процессе субъективный мир одного человека раскрывается для другого. В общении человек самоопределяется, обнаруживая свои индивидуальные особенности. По форме взаимодействий можно судить о коммуникативных умениях и чертах характера человека по специфике организации речевого сообщения об общей культуре и грамотности.

Понятие общения близко соотносится с понятием коммуникации. Акт общения анализируется и оценивается по следующим компонентам:

* *адресат* – субъект общения;
* *адресат* – кому направлено сообщение;
* *сообщение* – передаваемое содержание;
* *код* – средства передачи сообщения, канал связи;
* *результат* – то, что достигнуто в итоге сообщения.

По критерию цели общения выделяются восемь функций общения:

* *контактная*, цель которой - установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и к поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности;
* *информационная*, цель которой – обмен информациями, а также обмен мнениями, замыслами, решениями и прочее;
* *побудительная,* цель коей – стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий;
* *координационная,* цель которой – взаимное ориентирование и согласование действий при организации деятельности совместной;
* *функция понимания,* цель которой – не только адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и взаимное понимание – намерений, установок, переживаний, состояний и прочее;
* *амотивная,* цель коей – возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний;
* функция *установления отношений,* цель коей – осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в коем действует индивид;
* функция *оказания влияния,* цель которой – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений,решений, представлений, потребностей, действий, активности и прочее.

1. Структура общения

Учитывая сложность общения, необходимо каким-то образом обозначить его структуру, чтобы затем возможен был анализ каждого его элемента. В общении выделяют три взаимосвязанных стороны. Это наиболее обобщенная классификация:

А) Коммуникативная сторона состоит в обмене информацией между людьми; но это не просто *передача* информации, но и ее *формирование, уточнение, развитие.* Каждый участник предполагает активность также и в своем партнере, он не может его рассматривать как некий объект. Другой участник тоже как субъект соответственно направляет ему информацию, на него необходимо ориентироваться, то есть анализировать его цели, мотивы, установки. Схематично это можно выразить так:

S S

То есть как интерсубъективный процесс. Но в этом случае нужно полагать, что в ответ на посланную информацию будет получена новая информация, исходящая от другого партнера, при том *значимая* информация.

Коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают *единой* или *сходной системой кодирования и декодирования*, то есть говорят «на одном языке». Это особо важно, потому что коммуникатор и реципиент постоянно в ходе процесса меняются местами. У них должно быть *одинаковое понимание ситуации* общения.

Б) Интерактивная сторона выражается во взаимодействии партнеров при организации и выполнении совместной деятельности. Если коммуникативный процесс рождается на основе некоторой совместной деятельности, то обмен знаниями и идеями по поводу этой деятельности, неизбежно предполагает, что достигнутое взаимопонимание реализуется в новых совместных попытках развить далее деятельность, организовать ее.

Участие одновременно многих людей в этой деятельности означает, что каждый должен внести свой особый вклад в нее, что позволяет интерпретировать взаимодействие как организацию совместной деятельности. В ходе ее для участников важно не только обмениваться информацией, но и спланировать совместную деятельность. Исследованиями установлены такие виды взаимодействия как *содружество, конкуренция и конфликт.*

В) Перцептивная сторона выражается в восприятии одним партнером по общению другого партнера. В отечественно литературе (например, в исследованиях А. А. Бодалиева) в качестве синонима «восприятие другого человека» употребляется выражение «познание другого человека». Это более широкое понимание термина обусловлено исследованиями специальных черт восприятия социальных объектов к которым относится восприятие не только физических характеристик объекта, но и «поведенческих» характеристик, то есть формирование представлений о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках.

1. Средства общения

Средствами общения являются различные знаковые системы. Прежде всего:

*А) Речь, язык*, относящиеся к *вербальным* средствам общения. При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информацию. Для коммуникатора смысл информации предшествует процессу кодирования (высказывания), так как он сначала имеет определенный замысел, а затем воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием. Играют важную роль точность употребления слова, его выразительность и доходчивость, правильность произношения звуков, слов.

Слова и правила их употребления едины для всех говорящих на данном языке. Если мы говорим» книга», то подразумеваем, что наш собеседник соединяет с этим словом тоже понятие, что и мы. Но объективное значение слова преломляется для человека через призму его собственной деятельности и образует уже свой личностный «субъективный» смысл, поэтому мы не всегда верно понимаем друг друга.

Б) *Речевые звуковые явления:* интонация, эмоциональная выразительность, темп речи (быстрый, средний, замедленный), тембр, ритм (равномерный, прерывистый). Сюда входят и неречевые выражения: паузы, смех, покашливания, а также звуковые назализации – «хм-хм», «э – э – э» и другие.

В социальной психологии существует большое количество экспериментальных исследований, выясняющих условия и способы повышения эффекта речевого воздействия. Совокупность определенных мер, направленных на это, получила название «убеждающей коммуникации», на основе которой разрабатывается так называемая экспериментальная риторика – искусство убеждения посредством речи.

В) К *невербальной* стороне общения относится:

* внешние проявления человеческих чувств и эмоций, что является предметом изучения *кинессики*. Это мимика – движение мышц лица; жестикуляция – жестовые движения отдельных частей тела; пантомимика – моторика всего тела: позы, осанка, поклоны, походка.
* *Тексика* – прикосновение в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания.
* *Проксемика* – специальная область, занимающаяся нормами пространственно-временной организации общения; расположение людей в пространстве при общении: выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. *интимная зона* (15-45 см.), в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди, для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактичный контакт, прикосновении.
2. *Личная или персональная зона* (45-120 см.) для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор.
3. *Социальная зона* (120-400 см.) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают.
4. *Публичная зона* (свыше 400 см.) подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге и прочее.

Мимика – движение мышц лица, - отражающая внутреннее эмоциональное состояние, способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70 % информации, то есть глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова. Так, замечено, что человек пытается скрыть свою информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговоров.

Лоб, брови, рот, глаза, подбородок – эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль и т. п. Причем легче всего распознаются положительные эмоции: радость, любовь, труднее воспринимаются человеком отрицательные эмоции – печаль, гнев, отвращение. Важно заметить, что основную познавательную нагрузку в ситуации распознавания истинных чувств человека несут брови и губы.

Жесты при общении несут много информации, в языке жестов, как и в речи, есть слова, предложения.

В целом можно сказать, что оптико-кинетическая система более или менее отчетливо воспринимается человеком, придает общению нюансы. Но эти нюансы неоднозначны из-за различия национальных культур. Так, если кивок головой у нас означает согласие, то у болгар – отрицание.

* И наконец, *«контакт глазами»*. Этот вид общения идет где-то на интуитивном, подсознательном уровне.

4. Этапы общения

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

А) Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.

Б) Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.

В) Ориентировка в личности собеседника.

Г) Планирование содержания своего общения: человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.

Д) Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести.

Е) Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.

Ж) Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удается добиться ожидаемых результатов общения – оно окажется неэффективным. Эти умения называют «социальным интеллектом», «практически-психологическим умом», «коммуникативной компетентностью», «коммуникабельностью».

5. Барьеры общения

Под барьерами общения подразумевают те многочисленные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им. Ведь у партнеров по общению часто разные, а нередко и противоположные желания, стремления, характеры, разное самочувствие.

Чтобы успешно преодолеть такие психологические барьеры, следует вооружиться элементарными знаниями о сущности *характеров, потребностей, установок.*

Под потребностями подразумевают стремление к тем условиям, без которых невозможно поддерживать свое нормальное физическое и психическое состояние. *Потребность* – это осознанное и переживаемое человеком состояние нужды в чем-либо. Их человек может сформулировать, для реализации их он намечает план действий.

*Установка* – сформировавшаяся в человеке неосознанная готовность к определенному поведению, готовность к положительно или отрицательно реагировать на те или иные события, факты. Установка проявляется привычными суждениями, представлениями, поступками. Однажды выработанная, она остается на более или менее длительное время.

Это и есть причины плохой коммуникации, барьеры общения, которые, если говорить коротко, выглядят следующим образом:

А) Стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций.

Б) «Предвзятые представления» – отвержение всего, что не соответствует собственным взглядам.

В) Враждебное отношение к собеседнику (или собеседника к вам) создает трудности в процессе убеждения человека.

Г) Отсутствие внимания, интереса собеседника, пока тот не осознает значения информации для себя.

Д) Пренебрежение фактами, то есть привычка делать выводы, заключения, следуя из поверхностной информации.

Е) Неверный подбор слов, нелогичность.

Ж) Неверный выбор стратегии общения.

6. Стратегии общения

Существуют следующие стратегии общения:

* открытое – закрытое общение;
* монологическое – диалогическое общение;
* ролевое (исходя из социальной роли) – личностное (общение «по душам»).

Открытое общение – желание и умение выразить полно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях:

* если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»;
* в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами). «Одновременное выспрашивание» – полузакрытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позиции другого человека и в то же время не раскрывает своей позиции. «Истерическое предъявление проблемы» – человек открыто выражает свои чувства, проблемы, обстоятельства, не интересуясь тем, желает ли другой человек «войти в чужие обстоятельства», слушать «излияния».

7. Виды общения

Выделяю следующие виды общения:

А) *«Контакт масок»* – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости и т. п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

Б) *Примитивное общение*, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, активно вступают в контакт, если мешает - оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют к нему дальнейший интерес и не скрывают этого.

В) *Формально-ролевое общение*, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

Г) *Деловое общение*, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

Д) *Духовное, межличностное общение* друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение

Ж) *Манипулятивное общение* направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, обман) в зависимости от особенности личности собеседника.

З) *Светское общение*. Суть светского общения в его беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

8. Трансактный анализ общения

*Трансактный анализ общения* – это рациональный метод понимания поведения на основе трех состояний «Я» – «Родитель», «Взрослый», и «Ребенок», предложенный американским психологом и психиатром Эриком Берном.

*«Родитель»* - это экспертно-контрольная инстанция нашего «Я», сосредоточение схем и правил, ранее усвоенных индивидуумом, которые подлежат неукоснительному исполнению. В повседневной жизни эти роли играют родители, старшие сестры, начальники, амплуа которых состоит в начальственно-покровительственной манере общения.

*«Ребенок»* – эффективно-импульсивная и интуитивно-творческая инстанция нашего «Я». Это роль молодого специалиста, наивной девочки и т. п., то есть в позиции «Ребенка» мы ведем себя недостаточно серьезно и ответственно.

*«Взрослый»* – когнитивно-активное начало, ведущей чертой которого является независимость, разумность. С этой позиции выступают соседи, разумные попутчики, сослуживцы.

Наиболее успешным и эффективным является общение двух собеседников с позиции «Взрослых», могут друг друга понять и два ребенка. Общение «Родитель» – «Взрослый» динамично: либо «Взрослый» своим спокойствием и независимостью собьет спесь с «Родителя», либо «Родитель» сумеет подавить собеседника и перевести его в позицию подчиняющегося или бунтующего «Ребенка».

Общение «Взрослый» – «Ребенок» столь же динамично: либо «Взрослый» сумеет побудить «Ребенка» серьезно относиться к обсуждаемой теме, либо беспомощность «Ребенка» спровоцирует переход «Взрослого» к позиции опекающего «Родителя».

Часто уровни общения маскируются. Например, общение покупателя и продавца внешне напоминает общение уровня «Взрослый» – «Взрослый», но фактически покупатель находится здесь в роли просящего, а соответственно это роль «Ребенка», в то время как продавец, соизволяющий объяснить покупателю качества товара, опекающий покупателя, выступает в роли «Родителя».

9. Факторы, способствующие контакту

Установление контакта – главная задача первой фазы общения. Установить контакт – значит создать благоприятную, располагающую к беседе атмосферу, привлечь внимание, побудить интерес собеседника к себе.

Так какие же факторы способствуют контакту? Среди *свойств характера* специалисты обычно выделяют доброжелательность, открытость, искренность, инициативность, умение быть собой, вежливость, тактичность. Про такого человека говорят, что у него легкий характер. А вот обладателя «тяжелого» характера мы характеризуем как человека грубого, бесцеремонного, прямолинейного, негибкого, демонстративного, вспыльчивого. Такие люди обычно выступают провокаторами конфликтов.

Однако характер это лишь один из факторов, определяющих эффективность общения. Другой, не менее важный фактор – *психологическая установка по отношению к партнеру*. Имея положительную установку мы откровенны и внимательны. При наличии заранее заданных установок, оценок и убеждений, которые имеем задолго до того, как реально начался процесс восприятия и общения, мы скорее нанесем вред общению. К числу установок, способствующих контакту, относятся: *одобрение, самоодобрение, эмпатия.*

Установка на одобрение означает признание права другого человека чувствовать, думать и поступать так, как он считает для себя возможным. Принять личность другого человека со всеми ее недостатками и достоинствами. Такая установка исключает осуждение и враждебность. В итоге устанавливается доверительная и непринужденная атмосфера. А установка на добро будет «написана» на нашем лице: выражение его будет приветливым и доброжелательным. Взгляд должен быть неоценочным, открытым.

«Задайте себе вопрос, - рекомендует врач-психотерапевт А. Б. Добрович, - часто ли прохожие обращаются к вам с вопросом, как пройти или проехать куда-либо? Если это случается крайне редко, значит у вас угрюмое, злое, надменное или замкнутое выражение лица. Вы отгораживаетесь от людей, и они будут платить вам тем же».

Умение не просто почувствовать, но и прочувствовать, как свое собственное состояние собеседника называют *эмпатией*. Это «душевно сочувствие», помогающее нам эмоционально живо откликнуться на проблемы другого человека.

Облегчают процесс «настройки» на другого человека «техники присоединения». Так называемые элементы эриксоновского гипноза («гипноз без гипноза»). Если вы хотите эффективно общаться, научитесь быть *конгруэнктными* (это значит быть созвучными) своему партнеру.

Если люди находятся в эмоциональном контакте, они склонны имитировать движения, жесты, позы, поведенческие реакции друг друга.

Поэтому следует занимать те позы, в которых находится ваш партнер, но не заниматься явным копированием, иначе это будет похоже на передразнивание. Если собеседник сидит в закрытой позиции, вам тоже следует принять закрытую позицию, но другую. Лучше всего отзеркаливать мелкие движения рук, мимики. Мелкие движения менее осознанны.

Другой способ присоединения – это темп. Темп речи, движений. Холерика будут раздражать «заторможенность» флегматика, и наоборот, торопливость речи холерика производит впечатление балаболки на флегматика.

Необходимо искать общее с партнером, например, беседы. Не следует забывать, что «ничто не ласкает так наш слух как звук собственного имени», так что необходимо чаще произносить имя собеседника.

Люди неравнодушны к комплиментам, так называемым «поглаживаниям». Только комплимент должен быть искренним.

Завершение любого акта общения – личного разговора, деловой беседы, публичного выступления – не менее важное и, пожалуй, не менее сложное дело, чем его начало.

Закончить беседу ничуть не легче, чем ее начать. Поэтому выходу из контакта следует уделить не меньше внимания, чем вступлению в контакт.

Заключение

Владеть психологией общения – значит владеть наукой о практическом использовании психологических механизмов общения для достижения оптимальных результатов в управлении людьми, что так важно людям определенных профессий. Да и всем нам необходимы коммуникативные навыки в нашей повседневной жизни.

На сегодняшний день разработано множество методов по преодолению барьеров, мешающих нормальному общению. Например «Т-группы» со специальным психологическим тренингом (СПТ), куда входят групповые дискуссии, ролевые игры, психогимнастика. Все это способствует нормальному установлению контактов между людьми, снимает определенные комплексы неполноценности и помогает найти компромисс в конфликтной ситуации.

Надо еще не забыть, что писал наш великий соотечественник Михаил Васильевич Ломоносов 230 лет назад:

«...Когда к сооружению какой-либо махины приготовленные части лежат особливо и не которая определенного себе действия другой взаимно не сообщает, тогда все их бытие тщетно и бесполезно. Подобным образом, если бы каждый член человеческого рода не мог изъяснить своих понятий другому, то бы не токмо лишены мы были сего согласного общих дел течения, которое соединением наших мыслей управляется, но едва бы не хуже ли были мы диких зверей».

Список использованной литературы:

1. Э. Цветков. Тайные причины человеческой психики. Санкт-Петербург. 1997 г.
2. М.К. Тутушкина. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии. Санкт-Петербург. 1999 г.
3. С.Ю. Головин. Словарь практического психолога. Минск. 1997 г.
4. Экспресс-справочник для студентов по психологии. Ростов-на-Дону. 1999 г.
5. Л.Д. Столяренко. Основы психологии. Ростов-на-Дону. 1999г.
6. Н.А. Козлов. Как относиться к себе и людям. Москва. 1998 г.