**Содержание**

Введение…………………………………………………………………………...3

Категория общения в психологической науке…………………………………..5

Виды общения……………………………………………………………………..7

Трансактный анализ общения…………………………………………………..11

Трудности в процессе общения…………………………………………………13

Заключение……………………………………………………………………….16

Список литературы………………………………………………………………17

**Введение**

Взаимодействие человека с окружающим его миром осуществляется в системе объективных отношений, которые складываются между людьми в их общественной жизни.

Объективные отношения и связи (отношения зависимости, подчинения сотрудничества, взаимопомощи и др.) неизбежно и закономерно возникают в любой реальной группе. Отражением этих объективных взаимоотношений между членами группы являются субъективные межличностные отношения, которые изучает социальная психология.

Основной путь исследования межличностного взаимодействия и взаимоотношения внутри группы  это углубленное изучение различных социальных фактов, а также взаимодействия людей, входящих в состав данной группы.

Всякое производство предполагает объединение людей. Но никакая человеческая общность не может осуществлять полноценную совместную деятельность, если  не будет установлен контакт между людьми, в нее включенными, и не будет достигнуто между ними должное взаимопонимание. Так, например, для того, чтобы учитель мог обучить чему-либо учеников, он должен вступить с ними в общение.

Общение  это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. Общение включает в себя обмен информацией между ее участниками, который может быть охарактеризован в качестве коммуникативной стороны общения. Вторая сторона общения  взаимодействие общающихся - обмен в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками. И, наконец, третья сторона общения предполагает восприятие общающимися друг друга.

Категория «общение» является одной из центральных в психологической науке наряду с категориями «мышление», «деятельность», «личность», «отношения».

Целью данной работы является изучение видов общения. Данная тема является весьма актуальной, так как за последние 20-25 лет изучение проблемы общения стало одним из ведущих направлений исследований в психологической науке в целом, и социальной психологии прежде всего. Ее перемещение в центр психологических исследований объясняется изменением методологической ситуации, отчетливо определившейся в социальной психологии в последние два десятилетия.

Главной задачей контрольной работы является определить категорию общения в психологической науке и определить его виды.

**Категория общения в психологической науке**

Общение, так же как деятельность, сознание, личность и ряд других категорий, не является предметом только психологического исследования. Поэтому с неизбежностью встает задача выявления специфически психологического аспекта этой категории. При этом вопрос о связи общения с деятельностью является принципиальным. Одним из методологических принципов раскрытия этой взаимосвязи является идея единства общения и деятельности. Исходя из этого принципа, общение понимается очень широко: как такая реальность человеческих отношений, которая представляет собой специфические формы совместной деятельности людей. То есть, общение рассматривается как форма совместной деятельности. Однако характер этой связи понимается по-разному. Иногда деятельность и общение рассматриваются как две стороны социального бытия человека; в других случаях общение понимается как элемент любой деятельности, а последняя рассматривается как условие. Наконец, общение можно интерпретировать как особый вид деятельности.[[1]](#footnote-1)

Необходимо отметить, что в подавляющем большинстве психологических трактовок деятельности основу ее определений и категориально-понятийного аппарата составляют отношения «субъект-объект», охватывающие все-таки лишь одну сторону социального бытия человека.

В связи с этим возникает необходимость разработки категории общения, раскрывающей другую, не менее существенную сторону социального бытия человека, а именно — отношений «субъект—субъект(ы)». Такой подход к проблеме взаимосвязи общения и деятельности преодолевает одностороннее понимание деятельности как лишь субъект-объектного общения.[[2]](#footnote-2) В отечественной психологии этот подход реализуется посредством методологического принципа общения как субъект-субъектного взаимодействия, теоретически и экспериментально разрабатываемого Б. Ф. Ломовым (1984) и его сотрудниками. Рассматриваемое в этом плане общение выступает как особая самостоятельная форма активности субъекта. В процессе общения осуществляется не только взаимный обмен деятельностью, но и представлениями, идеями, чувствами, проявляется и развивается система отношений «субъект—субъект(ы)».

**Виды общения**

Общение чрезвычайно многогранно, может быть различных видов.

Различают *межличностное* и *массовое* общение. Межличностное общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Массовое общение – это множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами средств массовой информации.

Выделяют также *межперсональное* и *ролевое* общение. В первом случае участниками общения являются конкретные личности, обладающие специфическими индивидуальными качествами, которые раскрываются по ходу общения и организации совместных действий. В случае ролевой коммуникации ее участники выступают как носители определенных ролей (покупатель – продавец, учитель – ученик, начальник – подчиненный).

В ролевом общении человек лишается определенной спонтанности своего поведения, так как те или иные его шаги, действия диктуются исполняемой ролью. В процессе такого общения человек проявляет себя уже не как индивидуальность, а как некоторая социальная единица, выполняющая определенные функции.

Общение может быть *доверительным* и *конфликтным*. Первое отличается тем, что в его ходе передается особо значимая информация. Доверительность – существенный признак всех видов общения, без чего нельзя осуществлять переговоры, решать интимные вопросы. Конфликтное общение характеризуется взаимным противостоянием людей, выражениями неудовольствия и недоверия.

Общение может быть *личным* и *деловым*. Личное общение – это обмен неофициальной информацией. А деловое общение – процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность.

Наконец, общение бывает *прямое* и *опосредованное.* Прямое (непосредственное) общение является исторически первой формой общения людей друг с другом. На его основе в более поздние периоды развития цивилизации возникают различные виды опосредованного общения. Опосредованное общение – это взаимодействие при помощи дополнительных средств (письма, аудио- и видеотехники).[[3]](#footnote-3)

В социальной психологии многообразие общения может быть охарактеризовано и по типам.

*Императивное* общение – это авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям. Партнер в этом случае выступает пассивной стороной. Конечная незавуалированная цель императивного общения – принуждение партнера. В качестве средств оказания влияния используются приказы, предписания и требования.

Сферы, где достаточно эффективно используется императивное общение: отношения «начальник – подчиненный», воинские уставные отношения, работа в экстремальных условиях, в чрезвычайных обстоятельствах. Можно выделить и те межличностные отношения, где применение императива неуместно. Это интимно-личностные и супружеские отношения, детско-родительские контакты, а также вся система педагогических отношений.

*Манипулятивное* общение – это форма межличностного взаимодействия, при которой влияние на партнера с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно. Вместе с тем манипуляция предполагает объективное восприятие партнера по общению, скрытым же выступает стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. При манипулятивном общении партнер воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения с другими, в итоге часто сам становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже начинает воспринимать фрагментарно, переходя на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами и целями, теряя стержень собственной жизни.[[4]](#footnote-4)

Манипуляции используются непорядочными людьми в бизнесе и других деловых отношениях, а также в средствах массовой информации. При этом владение и использование средств манипулятивного воздействия на других людей в деловой сфере, как правило, заканчивается для человека переносом таких навыков и в остальные сферы взаимоотношений. Сильнее всего разрушаются от манипуляции отношения, построенные на принципах порядочности, любви, дружбы и взаимной привязанности.

Объединенные на основе общих признаков, императивная и манипулятивная формы общения составляют различные виды монологического общения, поскольку человек, рассматривающий другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, не видя истинного собеседника, игнорируя его как личность.

В свою очередь, *диалогическое* общение – это равноправное субъек-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, самопознание партнеров по общению. Оно позволяет достичь глубокого взаимопонимания, самораскрытия партнеров, создает условия для взаимного развития.[[5]](#footnote-5)

*«Контакт масок»* - формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. Используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В городе контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться от собеседника».[[6]](#footnote-6)

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

*Светское* общение**.**  Суть светского общения в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.[[7]](#footnote-7)

**Трансактный анализ общения**

Трансактный анализ общения выделяет три основные позиции: Родителя, Взрослого, которые могут неоднократно сменять одна другую в течение дня – или одна из них может преобладать в поведении человека. С позиции Ребенка человек смотрит на другого как бы снизу вверх, с готовностью подчиняется, испытывая радость от того, что его любят, но одновременно и чувство неуверенности, беззащитности.

Эта позиция, являясь основной в детстве, нередко встречается у взрослых. Так, иногда молодая женщина в общении с мужем хочет почувствовать себя вновь озорной девчонкой, оберегаемой от всяческих невзгод. Муж в таких ситуациях занимает позицию Родителя, демонстрирует уверенность, покровительство, но одновременно и безапелляционность, приказной тон. В другое время, например, общаясь со своими родителями, он сам занимает позицию Ребенка.[[8]](#footnote-8)

При общении с коллегами обычно стремятся занять позицию Взрослого, предусматривающую спокойный тон, выдержку, солидность, ответственность за свои поступки, равноправие в общении.

С позиции Родителя играются роли старого отца, старшей сестры, внимательного супруга, педагога, врача, начальника, продавца, говорящего «Зайдите завтра».

С позиции Ребенка- роли молодого специалиста, аспиранта - соискателя, артиста – любимца публики. С позиции Взрослого – роли соседа, случайного попутчика, сослуживца, знающего себе цену, др.

В позиции Родителя могут быть две разновидности:

- «карающий Родитель» – указывает, приказывает, критикует, карает за непослушание и ошибки;

- «опекающий Родитель» - советует в мягкой форме, защищает, опекает, помогает, поддерживает, сочувствует, жалеет, заботится, прощает ошибки и обиды.

В позиции Ребенка выделяют: «послушного Ребенка» и «бунтующего Ребенка» («Не хочу. Не буду, отстаньте! А тебе какое дело? Как хочу, так и буду делать!»).

Наиболее успешным и эффективным является общение двух собеседников с позиции Взрослых. Могут друг друга понять и два Ребенка.

Трасакция – единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающая заданием позиций каждого

Общение Родителя и Взрослого динамично: либо Взрослый своим спокойным, независимым, ответственным поведением собьет спесь с Родителя и переведет его в равноправную «взрослую» позицию, либо Родитель сумеет подавить собеседника и перевести его в позицию подчиняющегося или бунтующего Ребенка.

Общение Взрослого и Ребенка столь же динамично: либо Взрослый сумеет побудить Ребенка серьезно и ответственно отнестись к обсуждаемой проблеме и перейти в позицию Взрослого, либо беспомощность Ребенка спровоцирует переход Взрослого к позиции «опекающего Родителя».

Общение Родителя и Ребенка взаимодополняемо, поэтому часто реализуется в общении, хотя может носить как спокойный характер («послушный ребенок»), так и конфликтный характер («бунтующий ребенок»).

Встречаются замаскированные виды общения, где внешне (социальный) уровень общения не совпадает, маскируют истинный психологический уровень общения**.** Например, общение продавца и покупателя может внешне носить равноправный характер двух Взрослых, а фактически диалог продавца («Вещь хорошая, но дорогая») и покупателя («Именно это я и возьму») был на уровне Родитель (продавец) и Ребенок (покупатель). [[9]](#footnote-9)

**Трудности в процессе общения**

В процессе общения человека с человеком могут встречаться трудности, которые часто препятствуют достижению индивидом целей и меняются в зависимости от обстоятельств.

Со стороны личности трудности общения могут возникать в связи с мотивами общения. Если человек испытывает потребность в самоутверждении, то отсутствие со стороны другого реакции, признающей его первенство, будет раздражать и создавать препятствия в виде появления состояния определенной напряженности, возникающей между партнерами. Это зависит и от из ролевого положения.

Особую группу трудностей общения составляют нарушения стратегий, заранее разработанных участниками. Например, неожиданная форма контакта, несовпадение ожидаемого поведения с реальными действиями партнера по общению могут привести к полной растерянности.

Недостаточная ориентировка в условиях и содержании общения ведет к растерянности или психическому перенапряжению, в результате чего взаимодействие сторон рискует окончиться конфликтом.

Эту же группу трудностей составляют проблемы социальной перцепции. Стереотипы восприятия, предвзятость и предубеждения, негативные установки партнеров по отношению друг к другу, несовпадение ценностных ориентаций на уровне базовых социальных установок, смысловых пластов сознания и формальное подведение образа другого под категории «плохой – хороший», «надежный – ненадежный» и т.п. существенно искажают представление людей друг о друге и вызывают негативные реакции во время встреч, бесед, переговоров, возбуждают недоверие и снижают эффективность установления отношений.

Очевидна и важность умения не только говорить, но и слушать. В силу привычки постоянно говорить, давать другим указания, как это часто бывает у некоторых людей, навыки внимательного слушания, основанного на межличностном понимании, могут ослабевать. У некоторых людей, напротив, затруднено формирование навыков говорения, им нередко бывает трудно «выдавить из себя слово». Эти индивидуальные различия являются одним из факторов затрудненности общения.

В настоящее время разнообразные тренинговые программы общения при развитии техник говорения включают в себя отработку не только техники построения и произнесения речевого высказывания, но и его адекватного сопровождения мимикой, пантомимикой, жестами, взглядом.

Обучение тактикам общения предполагает знание и учет расстояний, определяющихся отношениями между людьми. Нарушение этих расстояний приводит к психологическому дискомфорту общающихся. Эти расстояния подразделяются на зоны пространств: интимного, личностного, ролевого, социального. В разных культурах эти зоны несколько отличаются, что определяется такими факторами, как возраст, индивидуально-психологические особенности, принадлежность к определенной культуре и т.д., но в среднем они колеблются от 0-15 см до 15-46 см при интимных отношениях, от 35-60 до 80-120 – при межличностных отношениях, от 120 до 210 см при ролевых взаимодействиях и в самых крайних случаях могут достигать 3,6 м. [[10]](#footnote-10)

Социальные пространства – это пространства взаимодействия групп людей, массового общения с аудиториями. Они начинаются с расстояния 3,6 м и представляют собой общедоступную зону индивида. Вхождение в зону другого человека, несоответствующее установившимся с ним отношениям, вызывает выделение большого количества адреналина, покраснение кожи, учащение сердцебиения и другие физиологические реакции, характерные для стресса.

В западных странах на допросах в полиции часто практикуют метод «территориального» вторжения, чтобы сломить преступника. Но такая тактика пространственного нарушения совершенно недопустима в дружеских, приятельских, товарищеских отношениях. Она представляет собой некоторую опасность и при общении начальника с подчиненными.

Психологические барьеры, т.е. препятствия, преграды, в общении могут возникать как в связи с эмоциональным состоянием общающихся лиц, так и в связи с несовпадением смыслов высказываний, просьб, приказов и т.п. В состоянии субъекта при возникновении барьеров наблюдаются усиленные отрицательные переживания (например, переживание стыда, вины, страха, тревоги, снижение самооценки и др.).

Барьер общения (психологический) – психологическое состояние, переживаемое как неадекватная пассивность, препятствующая общению.

В целом барьеры общения можно подразделить на барьеры эстетические, моральные, эмоциональные. Например, человек, задержанный в грязной одежде, вследствие эстетического барьера заранее воспринимается как потенциальный правонарушитель, хотя, разумеется, за ним может и не быть никаких противоправных поступков.

Барьеры в общении связаны с предвзятостью и беспричинностью негативных установок, возникающих в ряде случаев по первому впечатлению. Отрицательные установки могут вводиться в опыт человека кем-то из людей. У застенчивых сильным препятствием в общении становятся ожидание непонимания или беспокойство о том, будет ли общение успешным. В отношениях людей разных поколений возникают барьеры возраста. Иногда человек сам создает себе препятствия в общении в силу своих неверных представлений о других людях.[[11]](#footnote-11)

**Заключение**

По мере развития речи появляется возможность разнообразить содержание передаваемой и воспринимаемой в процессе общения информации, а при процессе изучения – пользоваться различными средствами общения. В результате обогащается инструментальная сторона общения.

Дальнейшее развитие общения можно представить как постепенное накопление человеком культуры общения на основе рефлексии, обратной связи и саморегуляции. Психологически высокоразвитый человек отличается от менее развитого не только выраженной потребностью в общении с разнообразными людьми, но также богатым содержанием, множественностью целей и широким выбором средств общения.

Связь общения с совместной деятельностью очевидна. Несомненна связь общения и деятельности. Но возникает вопрос: является ли общение частью, стороной, аспектом совместной деятельности или это два самостоятельных, равноправных процесса? В совместной деятельности человек должен по необходимости объединяться с другими людьми, общаться с ними, т.е. вступать в контакт, добиваться взаимопонимания, получать должную информацию, сообщать ответную и т.д. Здесь общение выступает как сторона, часть деятельности, как важнейший ее информативный аспект, как коммуникация (общение первого рода).

Таким образом, с одной стороны, деятельность выступает как часть, сторона общения, с другой - общение является частью, стороной деятельности. Но общение и деятельность образуют неразрывное единство во всех случаях.

**Список литературы**

1. Андриенко Е. В. Социальная психология: Учеб. Пособие для пед. вузов (под редакцией В. А. Сластенина). М.: Академия, 2000.

2. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 2006.

3. Берн Э. Трансактный анализ и психотерапия. СПб., 1992.

4. Леви-строс К. Путь масок. М.: 2001.

5. Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования / Сост. Е. И. Рогов. - М.: ВЛАДОС, 2005.

6. Петровский А.В. Введение в психологию. М.: Издательский центр «Академия», 2003.

1. Андриенко Е. В. Социальная психология: Учеб. Пособие для пед. вузов (под редакцией В. А. Сластенина). М.: Академия, 2000. с. 23-24 [↑](#footnote-ref-1)
2. Андриенко Е. В. Социальная психология: Учеб. Пособие для пед. вузов (под редакцией В. А. Сластенина). М.: Академия, 2000. с. 30-35 [↑](#footnote-ref-2)
3. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 2006. с. 63-68 [↑](#footnote-ref-3)
4. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 2006.с. 70-73 [↑](#footnote-ref-4)
5. Там же [↑](#footnote-ref-5)
6. Леви-строс К. Путь масок. М.: 2001. с. 120-129 [↑](#footnote-ref-6)
7. Андриенко Е. В. Социальная психология: Учеб. Пособие для пед. вузов (под редакцией В. А. Сластенина). М.: Академия, 2000. с. 50-52 [↑](#footnote-ref-7)
8. Берн Э. Трансактный анализ и психотерапия. СПб., 1992. с. 230-232 [↑](#footnote-ref-8)
9. Берн Э. Трансактный анализ и психотерапия. СПб., 1992. с. 232-238 [↑](#footnote-ref-9)
10. Петровский А.В. Введение в психологию. М.: Издательский центр «Академия», 2003. с. 118-120 [↑](#footnote-ref-10)
11. Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования / Сост. Е. И. Рогов. - М.: ВЛАДОС, 2005. с. 152-156 [↑](#footnote-ref-11)