



Психология общения

Содержание:

- Понятия: психология общения и общение
- Функции общения
- Виды общения
- Характеристика основных видов общения
- Средства общения
- Факторы, обуславливающие эффективность общения



Понятия: Психология общения и общение

Психология общения – это раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения, рассматриваемых под углом зрения взаимоотношений личности и общества.

«Общение — это “сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга”»

А. И. Волкова

Общение — взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера.

Сущность общения

В общении выделяются: *содержание, цель, средства, функции, формы, стороны, виды, барьеры.*

❖ **Содержание** - это информация, которая в межиндивидуальных контактах передаётся от одного живого существа к другому.

○ По содержанию общение может быть представлено как:

○ **Материальное** - обмен продуктами и предметами деятельности, которые в свою очередь служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов.

○ **Когнитивное** - обмен знаниями.

Сущность общения

❖ **Деятельное** - обмен действиями, операциями, умениями, навыками. Иллюстрацией когнитивного и деятельного общения может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности.

❖ **Кондиционное** - обмен психическими или физиологическими состояниями. При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определённое физическое или психическое состояние, например поднять настроение или испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а в конечном счёте - оказать определённое воздействие на самочувствие друг друга.

Сущность общения

❖ **Мотивационное** – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями. Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определённых побуждений, установок или готовности к действиям в определённом направлении.

Цель общения

- Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности.

У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определённым действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия.

У человека количество целей увеличивается.

- По целям общение делится на *биологическое* и *социальное*.

Цель общения

- **Биологическое** – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.
- **Социальное** общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

Функции общения

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения. Различают четыре основные функции общения. Сочетаясь, они придают процессам общения конкретную специфику в конкретных формах.

- **Инструментальная** функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.
- **Интегративная** функция раскрывает общение как средство объединения людей.
- Функция **самовыражения** определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.
- **Трансляционная** функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.

Функции общения

Выделяют следующие функции:

- **информационную** (передача прием информации, знаний и умений);
- **экспрессивную** (понимание переживаний и эмоционального состояния друг друга; его изменение: ведь потребность человека в общении очень часто возникает в связи с необходимостью изменить свое эмоциональное состояние);
- **регулятивную** (обоюдное воздействие на партнера по общению с целью изменения или сохранения его поведения, активности, состояния, отношения друг к другу);
- **социального контроля** (регламентирование поведения и деятельности с помощью групповых и социальных норм путем использования позитивных — одобрение, похвала или негативных — неодобрение, порицание — санкций);
- **социализации** (формирование у членов коллектива умения действовать в интересах коллектива, понимать интересы других людей, выражать доброжелательность).

Формы общения

Общение чрезвычайно разнообразно по своим **формам**. Можно говорить о прямом и косвенном общении, непосредственном и опосредствованном, массовом и межличностном.

- При этом под **прямым** общением понимается естественный контакт "лицом к лицу" при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомимика), когда информация лично передается одним из его участников другому.
- **Косвенное** общение характеризуется включением в процесс общения "дополнительного" участника как посредника, через которого происходит передача информации.

Формы общения

- **Непосредственное** общение осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п. Непосредственное общение является исторически первой формой общения людей друг с другом, на его основе на более поздних этапах развития цивилизации возникают различные виды опосредствованного общения.
- **Опосредствованное** (то есть посредством чего-либо) общение может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

Виды общения

Различают межличностное и массовое общение.

- **Массовое** общение - это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.
- **Межличностное** связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Оно подразумевает известную психологическую близость партнёров: знание индивидуальных особенностей друг друга, наличие сопереживания, понимания, совместного опыта деятельности.

Типы межличностного общения

Типы межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.

- **Императивное** общение - это авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определённым действиям или решениям.
- **Манипуляция** - это распространённая форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений.

Типы межличностного общения

● *диалогическое* общение, позволяющее перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнёра по общению.

Диалог возможен лишь в случае соблюдения следующих непреложных правил взаимоотношений:

1. Психологический настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние. В данном случае речь идёт об общении по принципу "здесь и сейчас" с учётом тех чувств, желаний и физического состояния, которые партнёры испытывают в данный момент.
2. Безоценочное восприятие личности партнёра, априорное доверие к его намерениям.

Типы межличностного общения

3. Восприятие партнёра как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.
4. Содержанием общения должны являться не прописные истины и догмы, а проблемы и нерешённые вопросы (проблематизация содержания общения).
5. Персонификация общения - разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

Виды общения

- Прямое и косвенное общение
- Целевое и инструментальное общение
- Вербальное и невербальное общение
- Межличностное, личностно-групповое и межгрупповое



Характеристика основных видов общения

Основание разделения	Вид общения	Краткая характеристика
1.Используемые знаковые системы	Вербальное	Устная или письменная речь, где общение с использованием словесных знаков.
	Невербальное	Визуальные (воспринимаемые зрительным анализатором) аудиальные (воспринимаемые слуховым анализатором — пара- и экстралингвистические), тактильные (связаны с прикосновением, осязательные) и ольфакторные (воспринимаемые обонятельным анализатором) бессловесные способы общения.
2. Характер связи общающихся	Непосредственное	Контакт «с глазу на глаз», «лицом к лицу»
	Опосредованное	Контакт при помощи письменных или технических (телефон, телеграф, телевидение и др.) средств, отдаляющих во времени или в пространстве получение обратной связи между участниками
3.Количество участвующих в общении	Межперсональное	Непосредственные контакты людей в постоянных группах или парах
	Массовое	Множество контактов незнакомых людей, опосредованных различными средствами массовой информации

4. Значимость социальных ролей	Межличностное	Стиль общения определяется уникальностью индивидуальных качеств личности, а социальные роли второстепенны
	Ролевое	Стиль общения диктуется исполняемой социальной ролью, а личностные качества вторичны
5. Отношение к другому человеку	Монологическое	Субъект-объектное, при котором субъект общения (лицо, обладающее активностью, осознанными целями и правом их реализации) связывает реализацию своих целей с партнером, рассматриваемым им как объект общения (лицом пассивным, имеющим цели менее важные, чем цели субъекта). Выделяют две разновидности монологического общения — императив и манипуляцию
	Диалогическое	Субъект-субъектное, при котором субъект общения связывает реализацию своих целей с равноправным участником взаимодействия (субъектом) и заключающееся во взаимосвязанном познании, самопознании и саморазвитии партнеров. В диалогическом общении необходимо не просто слушать, а слышать, не просто смотреть, а видеть, не просто размышлять, а понимать
6. Направленность на задачу	Деловое	Общение направлено на дело, на результат
	Личностное	Общение направлено на удовлетворение личностных потребностей

Средства общения



Все средства общения делят на две группы: речевые и неречевые (рис. 2.1).



Средства общения

- Вербальное общение (знаковое) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь.
- Невербальными средствами общения являются жесты, позы, мимика и другие двигательные действия.

Жесты



Рис. 6. Подросток обманывает



Рис. 7. Взрослый обманывает

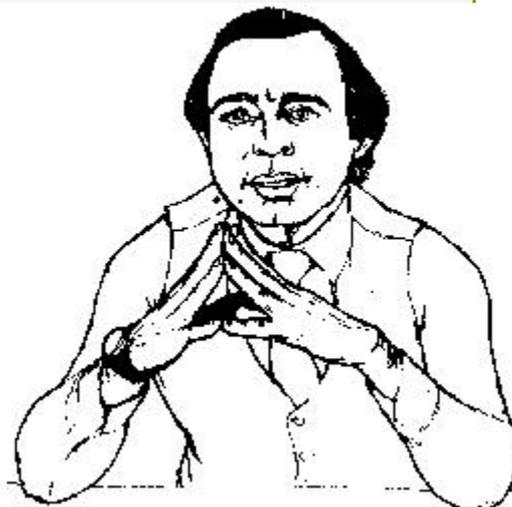
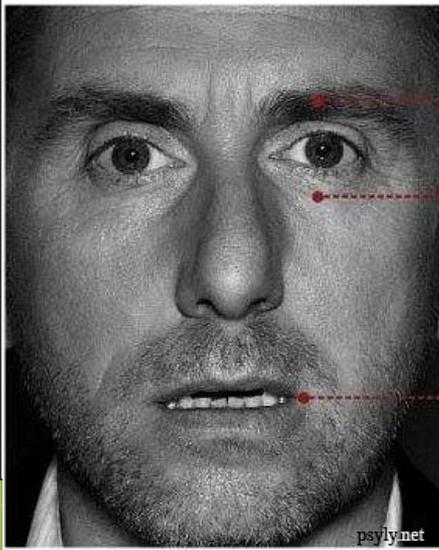
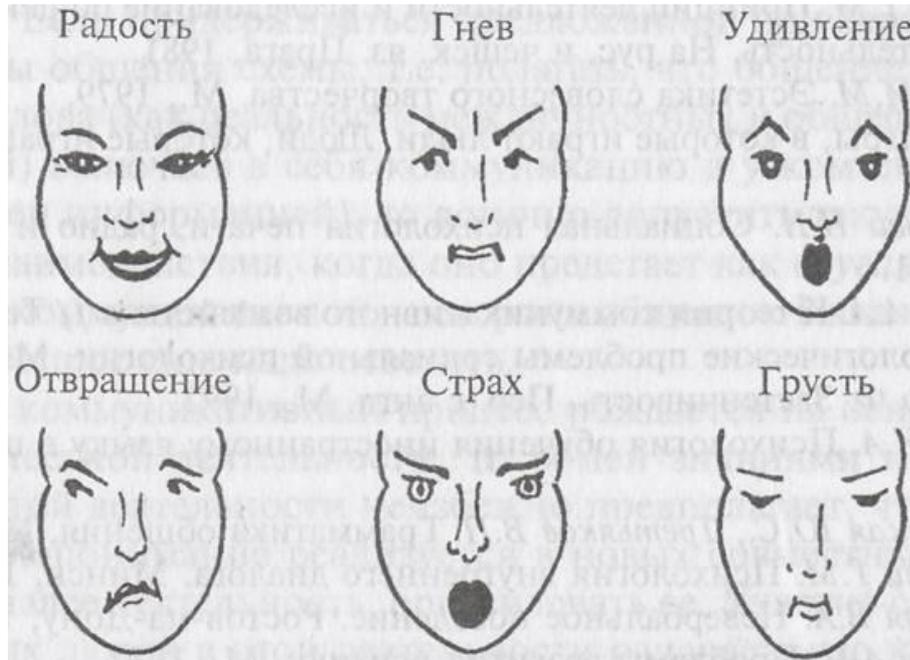


Рис. 57. Здесь требуется поддержка.

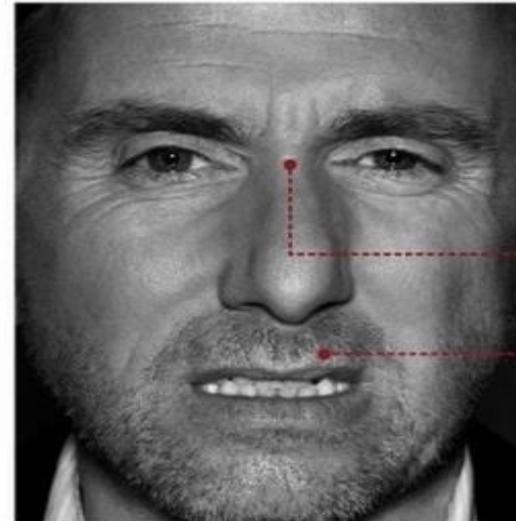


Мимика



Удивление

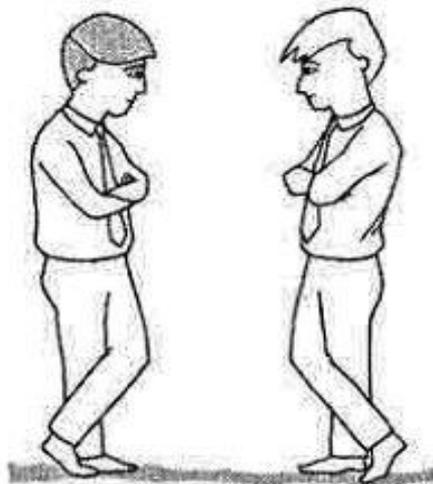
- ① Брови приподняты
- ② Глаза широко раскрыты
- ③ Рот приоткрыт



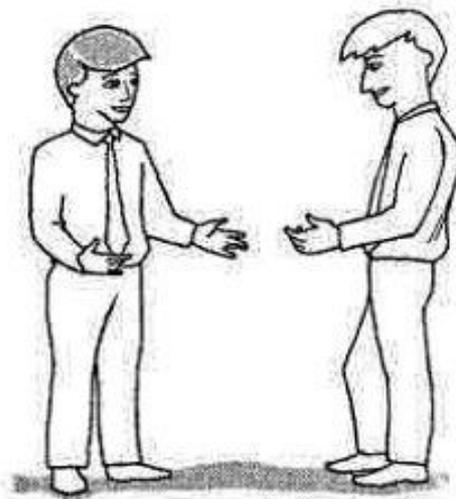
Отвращение

- ① Сморщенное выражение лица
- ② Верхняя губа приподнята

Позы



Закрытая поза



Открытая поза



Рис. 4. Типичная поза критической оценки

Факторы, обуславливающие эффективность общения



Рис. 3.1. Факторы, обуславливающие эффективность общения

