

**Министерство просвещения РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Шадринский государственный педагогический университет»
Институт психологии и педагогики
Кафедра психологии развития и педагогической психологии**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ по ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ
для вступительных испытаний (СПО)**

для направления подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (профиль
«психология развития и образования»)

уровень высшего образования – бакалавриат

квалификация – бакалавр

Тема 1. Понятие общение в психологии

Общение – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

Психология общения – это наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми. Она включает в себя такие темы, как вербальное [речевое] и невербальное [неречевое] общение, формы и средства общения, язык общения, искусство проведения переговоров и многие другие полезные темы.

Содержание категории общения многообразно — это не только определенный вид человеческой деятельности, но и многогранный процесс, включающий в себя:

- формирование определенных образцов и моделей поведения;
- взаимодействие людей;
- взаимное влияние людей друг на друга;
- обмен информацией;
- формирование отношений между людьми;
- взаимное переживание и понимание друг друга;
- формирование образа внутреннего «Я» человека.

В психологии общение определяется как процесс взаимодействия между людьми, состоящий в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.

Содержание общения - это та информация, которая передается в процессе общения от одного человека к другому. Хотя человеческое общение многопредметно и носит самый разнообразный характер, по своему содержанию оно может быть представлено как:

- материальное - обмен продуктами и предметами деятельности;
- когнитивное - обмен знаниями;
- деятельное - обмен действиями, операциями, умениями;
- кондиционное - обмен психологическими или физиологическими состояниями;
- мотивационное - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями.

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.) — побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
2. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
3. Ориентировка в личности собеседника.
4. Планирование содержания своего сообщения — человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.
5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, фразы, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести.
6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
7. Корректировка направления, стиля, методов общения. Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения — оно окажется неэффективным. Эти умения называют «социальным интеллектом», «практически-психологическим умом», «коммуникативной компетентностью», «коммуникабельностью».

Манера общения характеризуется, прежде всего, манерой говорить, т. е. использовать голос и тело для передачи устного сообщения. Манеру говорить можно рассматривать как «окно», через которое люди «видят» речь.

Манера общения определяется:

1. *тоном* общения (спокойным, властным, вкрадчивым, взволнованным, раздраженным и т. д.);
2. *поведением* в общении (сдержанным, уверенным, беспокойным, неуверенным, скованным, развязанным);
3. *дистанцией* в общении (интимной, личной, социальной, публичной).

Манеры общения могут быть уважительными, пренебрежительными, шутивными, серьезными, озлобленными, доброжелательными; они связаны со стилем общения.

Стиль общения характеризуется индивидуально-типологическими особенностями взаимодействия между людьми. Фундаментом стиля общения личности являются ее нравственно-этические установки и оценки социально-этических установок общества.

К наиболее распространенным относятся следующие стили общения:

- творчески-продуктивный,
- дружеский,
- дистанционный (отрешенный),
- подавляющий (агрессивный),
- податливый,
- популистский,
- заигрывающий,
- требовательный,
- деловой,
- позиционный.

Стиль общения непосредственно влияет на эмоциональную атмосферу взаимодействия и выбор средств общения, которые подразделяются на пять основных групп:

1. лингвистические (речевые);
2. оптико-кинестические (жесты, мимика, пантомимика);
3. паралингвистические (качество голоса, его диапазоны, тональность);
4. экстралингвистические (паузы, смех, плач, темп речи);
5. пространственно-временные (дистанция, время, место, ситуация общения).

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

1. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция).
2. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми. Например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция).
3. Перцептивная сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания (коммуникативная функция взаимоотношения).

Виды и функции общения

Выделяют классификацию видов общения:



Например, 1) непосредственное общение или прямое общение строится на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например, телесные контакты, беседы людей друг с другом и т. д.); 2) опосредствованное общение — связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Оно происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

Функции общения — это роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека:

- 1) информационно-коммуникативная функция состоит в обмене информацией между индивидами;
- 2) побудительная функция — стимуляция активности партнеров для организации совместных действий;
- 3) интегративная функция — функция объединения людей;
- 4) функция социализации — общение способствует выработке навыков взаимодействия человека в обществе по принятым в нем нормам и правилам;
- 5) координационная функция — согласование действий при осуществлении совместной деятельности;
- 6) функция понимания — адекватное восприятие и понимание информации;
- 7) регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения направлена на регуляцию и коррекцию поведения при непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия;
- 8) аффективно-коммуникативная функция общения состоит в воздействии на эмоциональную сферу человека, которое может быть целенаправленным или произвольным.

Уровни общения и критерии удовлетворенности общением.

Наиболее распространенной в отечественной психологии является следующая **уровневая система общения**:

1) примитивный уровень — предполагает реализацию схемы общения, в которой собеседник не партнер, а нужный или мешающий предмет. При этом фазы контакта исполняются в пристройке сверху или (с откровенно сильным партнером) снизу. Подобный уровень общения предлагается в состоянии опьянения, озлобления, в состоянии конфликта и т. д.;

2) манипулятивный уровень — реализуется схема партнер — соперник в игре, которую непременно надо выиграть, причем выигрыш — выгода (материальная,

житейская или психологическая). При этом манипулятор улавливает и пытается использовать слабые места партнера;

3) стандартизованный уровень — общение, основанное на стандартах, когда один из партнеров (или оба) не желают контакта, но без него не обойтись;

4) конвенциональный уровень — уровень обычного равноправного человеческого общения в рамках принятых правил поведения. Этот уровень требует от партнеров высокой культуры общения, которое может рассматриваться как искусство и для овладения которым иному человеку приходится годами работать над собой. Он является оптимальным для разрешения личных и межличностных проблем в человеческих контактах;

5) игровой уровень — характеризуется также как конвенциональный, но с повышенной положительной направленностью на партнера, интересом к нему и желанием породить подобный же интерес к себе со стороны партнера. В игре главное — заинтриговать, заинтересовать партнера. На этом уровне больше ценится возникающая человеческая связь, а не информативная компонента общения. Идеален для преподавательской деятельности;

6) уровень делового общения — по сравнению с конвенциональным уровнем предполагает повышенную направленность на партнера как на участника коллективной деятельности. Главным на этом уровне является степень умственной и деловой активности партнера, его включенность в общую задачу. Идеален для групповой деятельности, для мозговых штурмов и т. д.;

7) духовный уровень — высший уровень человеческого общения, для которого характерно взаиморастворение в партнере, высокая спонтанность мысли и чувства, предельная свобода самовыражения, партнер воспринимается как носитель духовного начала, и это начало пробуждает в нас чувство, которое сродни благоговению.

Е. В. Андриенко выделяет общие **критерии удовлетворенности общением**:

1. общение инициирует активность субъектов, их стремление к действиям, поднимает общий тонус деятельности, подталкивает человека к тем или иным действиям. Можно с уверенностью сказать, что в данном случае удовлетворяется потребность в стимуляции;

2. человек получает многообразные стимулы из окружающего его мира. Самыми значимыми являются стимулы, получаемые от других людей. Наряду с потребностью в стимуляции при общении должна удовлетворяться потребность в событиях;

3. людям недостаточно иметь только хорошие и устойчивые отношения друг с другом. Необходимы социальный интерес, определенная динамика жизни, которая приносит новые впечатления. Восприятие человека все время нацелено на некоторые изменения, новые ситуации. Потребность в узнавании удовлетворяется всякий раз, когда человек встречает знакомых людей. Люди обычно не осознают эту потребность, так как каждый день общаются с близкими или хорошо знакомыми людьми. При смене места жительства или в случае временного пребывания в чужом городе данная потребность актуализируется, и индивид начинает ее осознавать;

4. важнейшими потребностями, которые должны быть реализованы в процессе общения, являются потребности в достижениях и признании. Обе эти потребности связаны с чувством собственного достоинства человека, уважением и самоуважением и относятся к так называемым высшим потребностям;

5. удовлетворение потребности в структурировании времени — обычно побочный эффект жизнедеятельности и общения человека. Нормальному человеку необходимы различные способы времяпрепровождения и их относительная динамика. Полноценность общения определяется количеством потребностей, удовлетворяемых в его процессе. Если все перечисленные выше потребности будут удовлетворяться во время общения, то, скорее всего, оно будет долгим и продуктивным, если же нет, то, вероятнее

всего, оно прервется или будет осуществляться время от времени с большими интервалами. Полноценность общения зависит также от отношения участников взаимодействия друг к другу. При этом позитивными факторами можно считать принадлежность к одному социальному слою, возрастной категории и наличие общих интересов. Чтобы состоялось продуктивное общение субъектов разных возрастных категорий и разного социального статуса, необходимо приложить определенные усилия.

Тема 2. Коммуникативная сторона общения.

Коммуникация — процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию. «Коммуникация» в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимание, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

Условия эффективности коммуникации:

Два субъекта коммуникации.

Говорят на одном языке.

Понимают тему общения.

Роль обратной связи в коммуникативном процессе.

Барьеры коммуникации

Между «донором» и «реципиентом» информации могут возникать коммуникативные барьеры — психологические преграды, которые человек устанавливает, чтобы защититься от нежелательной, утомительной или опасной информации. Выделяются следующие типы барьеров, в зависимости от причин их возникновения:

Социокультурные барьеры коммуникации связаны с тем, что люди как элементы коммуникативного процесса — не абстрактные, а социальные индивиды, являющиеся представителями различных этносов, социальных и демографической групп, религиозных конфессий, профессионального сообщества и других групп.

Психологические барьеры связаны с людьми как главным элементом коммуникации людьми, понимание между которыми достигается далеко не всегда.

Барьер авторитета. Иногда препятствием может стать либо неприятие говорящего из-за его неавторитетности в глазах слушателя, либо наоборот, во время общения с человеком, который является для собеседника очень авторитетным, участник общения может теряться, быть невнимательным, не знать, что ответить.

Барьер отношений. При возникновении у слушателя чувства неприязни, недоверия к говорящему это чувство может неосознанно переноситься и на информацию, которую тот передаёт

Другая группа препятствий для эффективной коммуникации получила общее название барьеры непонимания, куда относятся: фонетический, стилистический, семантический и логический барьеры.

Стилистический барьер возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи, состояния того, кто в это время слушает.

Логический барьер появляется, когда логика рассуждения говорящего или слишком сложна для понимания слушающего, или кажется ему неправильной, противоречит присущей ему манере доказательств.

Модели коммуникативных сетей.

- централизованные коммуникативные сети осуществляются через одного индивида, занимающего центральную позицию, что способствует повышению управляемости группы и более быстрому решению простых задач;
- децентрализованные коммуникативные сети характеризуются равномерным участием индивидов в распределении информации. Такие группы успешнее решают сложные и творческие задачи, в них выше удовлетворенность индивидов членством в группе.

Субъективные каналы восприятия и передачи информации

Проблема уровней передачи информации в процессе межличностного общения рассматривается в теории НЛП (нейролингвистического программирования). Авторы этой теории Дж. Гриндер и Р. Бэндлер считают что, поскольку язык каждого человека отражает его субъективный мир, то и влиять на этот мир можно, влияя на язык как знаковую систему [8].

Существует несколько типов модальностей или репрезентативных систем, связанных с тем или иным каналом восприятия. Обычно одна из систем является основной, т. е. лучше развита. Ведущая модальность проявляется в речи, в соответствующих словах, а также в характерных жестах и движении глаз. Выделяют следующие репрезентативные системы.

1. Аудиальная репрезентативная система — доминирует слух. В речи часто встречаются такие слова и фразы: « послушай», «звучит как музыка», «пропускать мимо ушей», «скажите мне» и т. п.

2. Визуальная репрезентативная система — преобладает зрение. Характерные слова и фразы: «вижу, что вы имеете в виду», «это выглядит», «при ближайшем рассмотрении», «туманное представление» и т. п.

3. Кинестетическая система — преобладают двигательные и тактильные ощущения. Характерные слова и фразы: «погодите секунду», «холодный человек», «уловил идею», «ловко сделано», «это меня задевает» и т. п.

4. Обонятельная и вкусовая системы — характерны слова и фразы: «горькая пилюля», «это дурно пахнет», «дело вкуса», «о вкусах не спорят», «свежий как роза» и т. п.

Обратная связь – это процесс, с помощью которого отправитель воспринимает, как было понято и принято его сообщение, как партнер по общению оценивает его поведение, слова и смысл сообщения.

Обратная связь является неотъемлемой частью коммуникационного процесса, поскольку именно она делает коммуникацию двухсторонним процессом, когда и отправитель информации, и ее получатель корректируют свое общение на основе знания о восприятии своей позиции другой стороной.

Рассмотрим, как нужно осуществлять обратную связь в различных ситуациях коммуникаций. Для того, чтобы выступление было успешным (лекция, доклад, сообщение, речь), оратору необходимо постоянно не только поддерживать контакт с аудиторией, но и контролировать восприятие его речи, обращаясь к слушателям, предлагая задавать вопросы, уточняя те, или иные позиции.

В беседе обратные связи устанавливаются при помощи вопросов: «Я правильно понял, что...», «Вы, значит, думаете, что...» и т.д. Такими фразами сигнализируют, что стараются понять собеседника и дают ему возможность еще яснее и более четко сформулировать свои мысли. Ответ получателя может заставить отправителя изменить сообщение, чтобы оно было принято правильно. Если отправитель не получает информацию о том, как понято сообщение, коммуникация будет неверной и ошибки могут быть никогда не выявлены. Недаром говорится, что молчание – еще не знак согласия.

В обратной связи требуется получение информации о понимании сообщения, а не оценка понимания собеседника, поэтому следует исключить оценочные суждения типа «это банально...», «это правильно, это неправильно...».

Обратная связь включает сознательный контроль коммуникативных действий, наблюдение за партнёром и оценку его реакций, последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения. Малоопытные собеседники чаще всего забывают об обратной связи и не умеют её использовать. Умение использовать обратную связь в общении является одним из важнейших моментов, входящих в процесс коммуникации и в структуру коммуникативных способностей человека. Собеседник, получая информацию обратной связи о себе, на основе ее может корректировать свое поведение.

Тема 3. Средства коммуникации

Средства общения - способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения. Они бывают вербальные и невербальные.

Вербальные средства общения - слова с закрепленными за ними значениями. Слова могут быть произнесены вслух (устная речь), написаны (письменная речь), заменены жестами у слепых или произнесены про себя.

Устная речь является более простой и экономичной формой вербальных средств. Она разделяется на:

- 1) диалогическую речь, в которой принимают участие два собеседника;
- 2) монологическую речь - речь, которую произносит один человек.

Письменная речь применяется при невозможности устного общения или когда необходима точность, выверенность каждого слова.

Невербальная коммуникация включает следующие основные знаковые системы: оптико-кинестическую; пара- и экстралингвистическую; организацию пространства и времени коммуникативного процесса; визуальный контакт [9]. Совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу. Рассмотрим кратко содержание названных выше знаковых систем.

1. Оптико-кинестическая система знаков включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом эта система представлена как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела (например, рук — жестикация, лица — мимика, позы — пантомимика). Значимость оптико-кинестической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований — кинесика, которая специально имеет дело с этими проблемами.

2. Паралингвистическая и экстралингвистическая система знаков представляют собой также добавки к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система — система вокализации, т. е. качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система — включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливания, плача, смеха, темп речи.

3. Организация пространства и времени коммуникативного процесса выступает также особой знаковой системой, несет смысловую нагрузку как компонент коммуникативной ситуации. Так, например, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину может иметь значение отрицательного порядка. Точно также некоторые нормативы, разработанные в различных субкультурах, относительно временных характеристик общения выступают как своего рода дополнения к семантически значимой информации (например, несвоевременный приход к началу

дипломатических переговоров и др.). Проксемика — специальная область общения, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения, располагает в настоящее время большим экспериментальным материалом (например, расстояние при общении и др.).

4. Визуальный контакт — движение глаз. В социально-психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, их длительность, смена статики и динамики взгляда, избегание и т. д. «Контакт глаз», на первый взгляд, кажется такой знаковой системой, значение которой весьма ограничено, например, пределами сугубо интимного общения. Как и все невербальные средства, контакт глаз имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, т. е. сообщает о готовности поддержать коммуникацию или прекратить ее, поощряет партнера к продолжению диалога. Кроме того, контакт глаз способствует тому, чтобы обнаружить свое «Я» или, напротив скрыть его.

Все невербальные знаковые системы умножают смысл (значимость) информации, помогают раскрыть полностью смысловую ее сторону. Но такое дополнительное раскрытие смысла возможно лишь при условии полного понимания участниками коммуникативного процесса значения используемых знаков и кодов. Вместе с вербальной системой коммуникации эти системы обеспечивают обмен информацией, который необходим людям для организации совместной деятельности.

Классификация невербального поведения человека (В.А. Лабунская)



Тема 4. Общение как восприятие людьми друг друга.

Социальная перцепция — это восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается «прочтением» за физическими характеристиками партнера его психологических свойств и особенностей поведения.

Механизмы социальной перцепции

Взаимопонимание является весьма важной стороной межличностного восприятия с его основными достаточно хорошо изученными механизмами.

Идентификация — это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе или самого себя ему. Этот механизм реализуется в двух направлениях: рациональном через рассуждение и эмоциональном через способность сопереживать, сочувствовать, эмпатировать. Результаты могут быть двоякими: собственно идентификация с другим, отождествление через одинаковое с ним поведение и деидентификация через понимание, принятие, даже сочувствие и сопереживание, но автономное по отношению к другому человеку свое поведение.

Аттракция (от лат. *attrahere* — привлекать, притягивать) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви. Причиной появления положительного эмоционального отношения партнеров по общению нередко бывает их внутреннее и внешнее сходство. Например, молодые люди (юноши, девушки) гораздо лучше понимают друг друга, чем взрослых, которые их окружают (родителей, преподавателей и т.п.).

Рефлексия — это осмысление субъектом того, какими средствами, с какой целью и с каким результатом он произвел то или иное впечатление на партнера по общению, осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это происходит через взаимное перекрестное воспроизведение внутренних миров друг друга («я понимаю, что он понимает, что я понимаю, и он понимает, что я понимаю, что он понимает»).

Эмпатия (от греч. *empathia* — сопереживание) — это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание. Эмпатия основана на умении правильно представлять, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события. Установлено, что способность к проявлению эмпатии возрастает с приобретением жизненного опыта. Пожилые люди, многое повидавшие и испытавшие, лучше понимают человека, попавшего в те или иные обстоятельства, нежели молодые люди.

Стереотипизация — это классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, социальным стереотипам.

Каузальная атрибуция (от лат. *causa attribuo* — причина и придаю, наделяю) - приписывание причин поведения другому человеку. Внутренняя и внешняя атрибуция. Например: успех на экзамене однокурсника мы можем приписать его высоким умственным способностям, старательности, усидчивости, упорству и т.п. {внутренняя атрибуция), а можем приписать факту, что билет достался легкий, или что во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой {внешняя атрибуция).

Эффекты восприятия

Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные искажения представлений о другом человеке.

Эффект ореола. Любая информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль ореола, мешающий эффективному общению. Например, при общении с человеком, превосходящим нас по какому-то важному параметру (рост, ум, материальное положение), он оценивается более положительно, чем если бы он был нам равен. При этом человек оценивается выше не только по значимому для нас параметру, но и по остальным. В этом случае говорят, что происходит общая личностная переоценка. Поэтому, если первое впечатление о собеседнике в целом благоприятно, то и в дальнейшем его поступки, поведение и черты переоцениваются. При этом замечаются и переоцениваются только положительные моменты, а отрицательные — не замечаются или

недооцениваются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательное, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются как корысть.

Эффект проекции возникает тогда, когда мы приятно для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному — свои недостатки.

Эффект первичности и новизны появляется тогда, когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке. Если мы имеем дело с незнакомым человеком, то значение придается сведениям (информации), которые предъявляются вначале. При общении с хорошо знакомым человеком учитываются самые последние сведения о нем

Тема 5. Общение как взаимодействие.

Сущность интеракции заключается в том, что в процессе совместной деятельности возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями субъектов, социальной ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями (Андриенко Е.В., 2000). Понятие интеракции дало название целому направлению в психологии — интеракционизму, для которого характерно изучение жизнедеятельности личности в контексте социального взаимодействия.

В общетеоретическом плане проблемы интерактивности («обмена действиями») были предметом изучения в основном социологов и психологов, которые разработали:

- теории социального действия (М. Вебер, П. Сорокин, Т. Парсонс);
- теории социальной связи (Я. Щипаньский, В.Н. Парфенов и др.);
- мотивационный подход, связанный с мотивами межгруппового взаимодействия. В основе подхода лежит учение З. Фрейда о бессознательном влечении;
- ситуативный подход (автор М. Шериф), суть которого в том, что причина межгрупповых конфликтов лежит не только в различиях мотивов, но и в факторах непосредственного взаимодействия между группами;
- когнитивный подход, сторонники которого утверждают, что в регуляции межгруппового взаимодействия ведущая роль принадлежит когнитивным процессам (на основе мышления);
- деятельностный подход, авторы которого, отечественные психологи Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, утверждали, что в любой развитой группе межличностные отношения опосредуются содержанием, целями и задачами социально значимой деятельности.

Продуктивность общения во многом зависит от совместимости субъектов взаимодействия. Сам процесс совместимости людей может быть рассмотрен на разных уровнях, часть которых регулируется сознанием. Н.Н. Обозов (Обозов Н.Н., 1979) считал, что разные уровни совместимости включаются в общение в зависимости от конкретных типов взаимодействия, и чем более тесным является взаимодействие, тем большее число уровней в него включается.

Например, **супружеские отношения** предполагают опосредованное включение разных уровней совместимости: а) физиологического (возрастно-психологические особенности индивидов, особенности метаболических процессов, особенности темпоритмической организации, свойства нервной системы); б) психофизиологического (особенности темперамента, потребности индивидов); в) психологического (взаимодействие характеров, мотивов, поведения); социально-психологического (согласование социальных ролей, интересов, ценностных ориентаций).

Психологическая совместимость — эффект взаимодействия, заключающийся в таком сочетании людей, которое имеет наибольшую степень возможной взаимозаменяемости и взаимодополняемости элементов системы как целого. При изучении психологической совместимости людей особое внимание уделялось

индивидуальным особенностям участников взаимодействия. Было выявлено, что наиболее совместимыми оказались:

1. люди, которые имеют высокую потребность в общении (особенно важным это является на первом этапе взаимодействия);
2. эмоциональные, неуравновешенные (аффективные) люди, предпочитающие иметь дело с себе подобными;
3. лица, которые имеют сильную нервную систему, склонные к взаимодействию с теми, у кого более слабая нервная система;
4. субъекты с разным практическим интеллектом (Обозов Н.Н., 1979; Шибутани Т., 1969).

Психологическая совместимость может возникать как при тождественности тех или иных качеств личности (общительность – общительность, эмоциональность – эмоциональность), так и при их противоположности (сильный – слабый).

Н.Н. Обозов (1979) выделил **4 уровня совместимости:**

Психофизиологический уровень. Собеседник воспринимается как внешне привлекательный, симпатичный, приятно пахнущий и т.п.

Характерологический уровень. Характерологические особенности и привычки собеседника не вызывают раздражения, а воспринимаются как проявление индивидуальности.

Психологический уровень.

Социально-психологический или личностный уровень. Общность мировоззрений, систем ценностей, вкусов способствует формированию симпатии и взаимопонимания между собеседниками.

Существует такое понятие, как **коммуникативная совместимость**, это частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции; характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в идее напряжения, досады, психологического дискомфорта.

Структура взаимодействия. Процесс взаимодействия людей состоит из функциональных единиц взаимодействия – актов или действий. **Действие** – состоит из 4 фаз:

1. *фаза возбуждения или импульс* включает в себя первые стимулы к общению, на этой фазе происходит переключение человека от одного действия к другому;
2. *фаза уточнения ситуации* связана с восприятием другого человека, ситуации и информации, на этой фазе осуществляется отбор значимостей, уточнение ситуации происходит в зависимости от личностных смыслов воспринимающего;
3. *фаза непосредственного действия* – уточнив и оценив ситуацию, человек совершает необходимое действие;
4. *фаза завершения* связана со сворачиванием действия и восстановлением равновесия индивида с окружающей средой.

Виды взаимодействия.

Взаимодействие бывает межличностным и межгрупповым.

Межличностное взаимодействие - это случайные или преднамеренные, частные или публичные, длительные или кратковременные, вербальные или невербальные контакты и связи двух и более человек, вызывающие взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений и установок.

Основными признаками такого взаимодействия выступают:

- наличие внешней по отношению к взаимодействующим индивидам цели (объекта), достижение которой предполагает взаимные усилия;
- эксплицированность (доступность) для наблюдения со стороны и регистрации другими людьми;

- рефлексивная многозначность - зависимость его восприятия от условий осуществления и оценок его участников.

Межгрупповое взаимодействие - процесс непосредственного или опосредованного воздействия множественных субъектов (объектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и своеобразный характер отношений. Обычно оно имеет место между целыми группами (а также их частями) и выступает как интегрирующий (или дестабилизирующий) фактор развития общества.

Стратегии взаимодействия.

Стратегия взаимодействия — это совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми, проявляющихся в той или иной социальной ситуации.

К.У. Томасом и Р.Х. Килменном были разработаны наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество (конкуренция).

Соперничество заключается в стремлении человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Конкуренция и соревнование представляют собой виды соперничества. Данная стратегия часто ведет к конфликту, поскольку соперничающие субъекты стремятся добиться своего любой ценой, настойчиво защищая свою точку зрения.

Компромисс заключается в стремлении субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны. В большинстве социальных ситуаций взаимодействия используется именно эта стратегия, так как социальные ситуации редко бывают благоприятны настолько, чтобы интересы обеих сторон были удовлетворены полностью.

Сотрудничество проявляется в стратегии взаимодействия, позволяющей партнерам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Это довольно редко встречающаяся стратегия, так как для ее реализации необходимо сочетание нескольких условий: относительно благоприятной социальной ситуации; психологической совместимости участников взаимодействия; их желания идти навстречу друг другу.

Приспособление характеризуется жертвованием собственными интересами ради интересов другого человека.

Для *избегания* характерно как отсутствие стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Первые три стратегии — соперничество, компромисс и сотрудничество — относятся к активным стратегиям, свойственным инициативным и предприимчивым людям, уверенным в своих силах. Индивиды с менее активной социальной позицией и сниженной самооценкой, скорее всего, выбирают стратегии приспособления и избегания.

В различных типах взаимодействия проявляются разные способы воздействия людей друг на друга.

Заражение – это распространение любой деятельности или настроения в группе. Яркий пример такого способа взаимодействия показывают спортивные болельщики. Особыми условиями, в которых усиливается воздействие через заражение, являются толпа и ситуация паники. Иногда даже целые народы могут быть подвержены эффекту психологического заражения: от массового спортивного азарта или религиозного экстаза до политически окрашенного психоза (национализм или фашизм).

Внушение – целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу. В отличие от заражения внушение, за исключением отдельных случаев гипноза и телепатической связи, осуществляется посредством речевого сообщения и основано на ее некритическом восприятии.

Убеждение – также целенаправленный, но логически обоснованный процесс побуждения человека принять определенные ценности, верования или отношения.

Подражание – это воспроизведение человеком образцов демонстрируемого поведения. Подражание имеет важное значение для научения и освоения жизненного опыта. Как способ взаимодействия можно рассматривать и моду.

Тема 6. Трудности и нарушения общения

Трудности общения - субъективно остро переживаемые, не удовлетворяющие человека контакты с другими людьми.

Область значений понятия «трудность» настолько широка, что позволяет использовать его для определения общения, характеризующегося различной степенью затрудненности. Понятие «**трудность общения**», или «**затрудненное общение**», может употребляться в широком смысле как для определения общения, характеризующегося незначительными сбоями, которые не останавливают коммуникативный процесс и преодолеваются самими собеседниками, так и для определения общения, протекающего в форме крайне выраженной затрудненности, когда коммуникативный процесс жестко блокируется и расстраивается настолько, что дальнейшее общение становится невозможным. В такой ситуации можно говорить о *нарушении общения*.

Следовательно, трудности общения различаются по степени сложности протекания, психологическим последствиям, степени неудовлетворенности партнеров общением, возможностям и способам устранения возникших затруднений. Поэтому в дальнейшем мы будем разграничивать такие понятия, как «трудности общения», «нарушения общения», «смысловой барьер» и «психологический барьер».

Трудности общения возникают без предварительного намерения партнеров, протекают внешне бесконфликтно, сопровождаются внутренним напряжением и неудовлетворенностью общением, отрицательными эмоциями, которые переживают все участники коммуникативного процесса.

Нарушения межличностного общения - это болезненные взаимодействия, когда в ходе контакта систематически обращается внимание на те стороны личности партнера, которые он не осознает, и которые находятся в противоречии с его представлениями о самом себе. Нарушения общения могут проявляться либо в форме межличностного конфликта (внешнего или внутреннего), либо в разрыве отношений между партнерами по общению.

Трудности общения, в отличие от коммуникативных барьеров, о которых уже шла речь в теме коммуникации, сопровождаются нервно-психическим напряжением. Они различаются:

1. по степени нервно-психического напряжения,
2. по типу ситуаций
3. по степени влияния на успешность общения.

В.Н. Куницыной предложена общая классификация трудностей межличностного общения:

- **Субъективно переживаемые**, не всегда проявляющиеся в конкретном социальном взаимодействии и не очевидные для партнёра. К ним относятся социальная неуверенность, робость, застенчивость, неумение установить психологический контакт;

- **«Объективные»**, т.е. обнаруживающие себя в условиях непосредственных контактов и снижающие успешность процесса общения и удовлетворённость его протеканием. Это трудности коммуникативного характера, связанные с психофизиологическими особенностями личности, полнотой владения вербальными и невербальными средствами общения и коммуникабельного характера: владение нормами, правилами, сформированность психологической культуры общения.

Социальная неуверенность нередко возникает в условиях ролевого общения, чаще при социальном неравенстве, обнаружена её связь с социальным интеллектом.

Робость – поведенческая и характерологическая черта, обуславливающая трудности, которые возникают при необходимости принять решение, сделать выбор.

Застенчивость – это свойство личности, которое возникает у человека, постоянно испытывающего трудности в определённых ситуациях межличностного неформального общения и проявляется в состоянии нервно-психического напряжения, отличается разнообразными нарушениями вегетатики, психомоторики, речевой деятельности, эмоциональных, волевых, мыслительных процессов и рядом специфических изменений самосознания.

По причине обусловленности (в рамках психической нормы) трудности делятся на:

Первичные трудности зависят от природных свойств человека. Их отличает более жёсткая предопределённость и неизбежность возникновения.

Вторичные трудности могут быть психогенными и социогенными. Первые являются следствием психологических травм, стрессов, фрустраций, неадекватной самооценки, результатом является, прежде всего, негативные изменения в доверительном общении. Социогенные трудности являются следствием внешних барьеров (коммуникативных, смысловых, лингвистических, ситуативных), неудачного опыта социальных и эмоциональных контактов, ошибок воспитания, определённых условий развития личности человека.

В ходе исследования, проведённого В.Н. Куницыной в 1991 году (было опрошено около 500 петербургских школьников юношеского возраста) выявлено, что самой распространённой трудностью является застенчивость (25-35%), отчуждённость (18%), глубокая интровертированность (16%).

Застенчивые люди обладают не только меньшей экстравертированностью, но и слабее контролируют своё поведение в ситуациях социального взаимодействия, а также более озабочены взаимоотношениями с окружающими, чем не испытывающие застенчивости (Зимбардо Ф., 1987).

У мужчин такая личностная особенность часто коррелирует с нейротизмом.

Застенчивость особенно проявляется в юности. Застенчивым людям, как правило, легче контактировать с младшими по возрасту, чем со старшими и более компетентными людьми. Застенчивый человек скорее слушает, чем говорит сам. Затруднения в общении, испытываемые застенчивым человеком, часто приводят к тому, что он замыкается в себе, и это в свою очередь нередко ведёт к одиночеству, невозможности создать семью.

Негативные последствия крайней степени застенчивости:

1. Застенчивость способствует социальной изоляции и тем самым полностью или частично лишает человека радости общения и социальной (эмоциональной) поддержки.

2. Человек оказывается уязвимым в стрессовых ситуациях из-за неразвитости навыков социального взаимодействия.

3. Не имея опыта искреннего и откровенного общения, застенчивые люди склонны думать о себе как об уязвимых, не подозревая, что другие также могут испытывать смущение. В результате у них складывается неправильное представление о социальном поведении.

4. Застенчивость не позволяет другим людям положительно оценить достоинства человека, которому она свойственна. Иногда смущение расценивается как замкнутость, отчуждённость, высокомерие, зазнайство, скрытность.

5. Застенчивость удерживает человека от того, чтобы выразить своё мнение и отстаивать свои права.

6. Застенчивость, как правило, сопровождается негативными переживаниями одиночества, тревожности и депрессии, она усугубляет чрезмерную сосредоточенность на себе и своем поведении.

Вместе с тем, исследователи выделяют в противоположность застенчивым людям – **беззастенчивых**. Это чрезмерно свободные в общении, общительные до навязчивости, бесцеремонные люди. В.Н. Куницына выделяет 5 типов (групп) беззастенчивых.

- Очень темпераментные люди, импульсивные, у которых отсутствует контроль над словами.
- Плохо воспитанные люди, а также те, кто ориентирован на самоутверждение.
- Возбудимые психопаты, истероидные личности, эгоцентричные, бесцеремонные.
- Люди морально ущербные, карьеристы, беззастенчивые в самом худшем смысле этого слова. Самовлюблённые и наглые, хотя внешне вежливые.
- Неадекватно адаптированные застенчивые; те, кто, пытаясь преодолеть свою застенчивость, впадают в другую крайность (Ильин. Е.П.).