

Лекция 10

***Понятие и виды общения.
Роль общения в психическом
развитии человека.***

План:

- 1. Понятие и сущность общения.**
- 2. Виды, функции и типы общения.**
- 3. Общение как обмен информацией.**
- 4. Общение как взаимодействие.**

Цель: Познакомить с понятием и сущностью человеческого общения и расширить представления студентов о возможностях взаимодействия в коммуникативном процессе.

Задачи:

- 1. Дать характеристику видов и средств общения.**
- 2. Раскрыть специфику обмена информацией в коммуникативном процессе.**
- 3. Проанализировать существующие знаковые системы как средства коммуникации.**
- 4. Провести выборочный тестовый контроль знаний по изученной теме.**



«Непосредственное общение между людьми не заменить ничем»

С.Н. Паркинсон

«...для человека не существует более чудовищного наказания, чем быть предоставленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным»

У. Джеймс

1. Понятие и сущность общения

Общение понимается как процесс взаимодействия человека с человеком, осуществляемый с помощью средств речевого и неречевого воздействия и преследующий цель достижения изменений в познавательной, мотивационной, эмоциональной и поведенческой сферах участвующих в общении лиц.

(Г.М. Андреева)

Каждая общность людей располагает своими средствами воздействия, которые используются в разнообразных формах коллективной жизни: традициях, обрядах, ритуалах, праздниках, танцах, песнях, сказаниях, мифах, в искусстве, литературе, кино, радио, телевидении.



Эти своеобразные формы общения обладают мощным потенциалом взаимодействия людей. В истории человечества они всегда служили средствами воспитания, включения человека через общение в духовную атмосферу жизни.

Человек как существо социальное находится в центре влияния всей совокупности проявлений и форм общения и выступает как духовная и активная сила, преобразующая в этом процессе принятие себя и других.



По определению Шевандрина Н.И. общение напоминает «своеобразную пирамиду, состоящую из четырех граней: мы обмениваемся информацией, взаимодействуем с другими людьми, познаем их и, вместе с этим переживаем собственное состояние, возникающее в результате общения.»

Схема. Понятие и сущность общения (по В.Г. Крысько)

Понятие общения

Процесс обмена информацией

Процесс развития взаимодействия людей

**Процесс достижения изменений в психике,
участвующих в общении людей**

Процесс воздействия на людей

Сущность общения

2. Виды и типы общения

По своим формам и видам общение чрезвычайно разнообразно. Можно говорить о прямом и косвенном общении, непосредственном и опосредованном, вербальном (словесном) и невербальном и т.д.

Различают межличностное и массовое общение.

Межперсональное и ролевое.

В случае ролевой коммуникации участники выступают как носители ролей (учитель –ученик, директор-учитель).



Общение выступает важнейшим фактором психологического развития человека.

По своему назначению оно многофункционально. Шевандрин Н.И. выделяет 5 основных функций общения.

Схема. Особенности общения.



Функции общения:

Прагматическая – реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.

Формирующая – проявляется в процессе формирования и изменения психического облика человека. Формы взаимодействия ребенка и взрослого трансформируются во внутренние психические функции и процессы, а также в самостоятельную внешнюю активность ребенка.

Функция подтверждения – в процессе общения человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя. «Ты есть». «Тебя здесь нет». «Подтверждающая терапия»: ритуалы, знакомства, приветствия, знаки внимания.

Функция организации и поддержания межличностных отношений – восприятие и поддержание других людей неизменно связано с их оцениванием и установлением определенных эмоциональных отношений – либо позитивных, либо негативных по-своему знаку.

Внутриличностная функция – реализуется в общении человека с самим собой (через внутреннюю или внешнюю речь по типу диалога).

В социальной психологии выделяют три типа межличностного общения.

Императивное общение (императив – повеление, безусловное требование)

– это авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению

Цель общения – принуждение партнера (не завуалирована)

Средства – приказы, предписания, требования.

В каких сферах эффективно использование императивного общения?

В каких сферах межличностных отношений применения императива неуместно?



Манипулятивное общение – это форма межличностного общения.

Цель воздействия – достижение своих намерений (осуществляется скрытно)

Э. Шостром « ... манипулятора характеризует лживость и примитивность чувств, апатия к жизни, состояние скуки, чрезмерный самоконтроль, цинизм, недоверие к себе и другим ...»

Подвержена профессия педагога и психолога манипулятивной деформации?

Присутствует в процессе обучения элемент манипуляции? Если да, то к чему это может привести?



Диалогическое общение (гуманистическое) – это равноправное субъект – субъектное отношение
Цель – взаимное познание, самопознание партнеров
Результат – позволяет достичь взаимопонимания, самораскрытия, создает условие личностного роста



Диалогическое общение – это равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание. Оно возможно при соблюдении ряда правил:

1. Наличие психологического настроя на актуальное состояние собеседника («здесь и теперь»).
2. Использование безоценочного восприятия личности партнера (установка на доверие к его намерениям).
3. Восприятие партнера как равного (имеющего право на собственное мнение).
4. Содержания общения должны включать проблемы и нерешенные вопросы (проблематизация содержания общения).
5. Персонифицировать общение (вести разговор от своего имени, без ссылок на мнение авторитетов),
Представлять свои истинные чувства и желания.

Структура общения

Схема. Взаимосвязанные стороны общения (по Г.М. Андреевой)



Коммуникативная сторона общения или коммуникация состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.

Перцептивная сторона означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установлению на этой основе взаимопонимания.

3. Общение как обмен информацией

Коммуникация - это обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, чувствами, установками. Это можно считать обменом информацией, но процесс коммуникации имеет специфику в человеческом общении.

Г.М. Андреева выделяет следующие особенности коммуникации:

Во 1-х – общение нельзя рассматривать как отправление информации передающей системой. Мы имеем дело с двумя индивидами. Схематично коммуникация может быть представлена как *интерсубъектный процесс*

$$S \longleftrightarrow S.$$

Во 2 –х – характер обмена информацией таков, что посредством системы знаков люди влияют друг на друга.

«Знак в общении подобен орудию в труде». (А.Н. Леонтьев)

В 3-х – коммуникативное влияние возможно когда коммуникатор (направляющий) и реципиент (получающий) , имеют единую или сходную систему кодификации и декодификации.

«Мысль никогда не равна прямому значению слов» Л.С. Выготский

В 4-х – в условиях человеческой коммуникации могут возникнуть специфические коммуникативные барьеры

Коммуникативные барьеры – это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами.

Что может служить причиной таких барьеров?

Какие различия способствуют разной интерпретации тех или иных понятий?

Важно для педагога знание причин психологических барьеров?

Коммуникативные барьеры – это и форма психологической защиты от постороннего психического воздействия:

- фонетический барьер - (звуки, быстрая речь, слова-паразиты);
- семантический барьер – различия систем значения;
- стилевые барьеры – несоответствие стиля речи и ситуации общения;
- логический барьер – сложно для восприятия (муж., женск., детск.);
- психологические барьеры способствуют возникновению чувства неприязни, недоверия, которое распространяется и на информацию.

Информация может быть:

побудительная

(в форме приказа, совета,
просьбы)

Стимулирует действие

констатирующая

(в форме сообщения
о фактах изменения поведения)

активизацию
(в заданном
направлении)

интердикцию
(запрет
нежелательной
деятельности)

дестабилизацию
(рассогласование
деятельности)

Какая информация в общении с учащимися преобладает: побудительная или констатирующая?



Информация передается с помощью знаковых систем



Вербальная коммуникация
(в качестве знаковой системы
- человеческая речь)

Невербальная коммуникация

Передача и восприятия сообщения (по Г.М. Андреевой)



Интенциональность – это устремленность, направленность сознания, мышления на какой-либо объект.

Рефлексивное слушание - применяется при постановки проблемы

Это внимательное молчание

Нерефлексивное слушание – говорящий нуждается в эмоциональной поддержке, в помощи при решении проблем.

Невербальные средства общения (неречевые знаки)

Необходимы для того, чтобы:

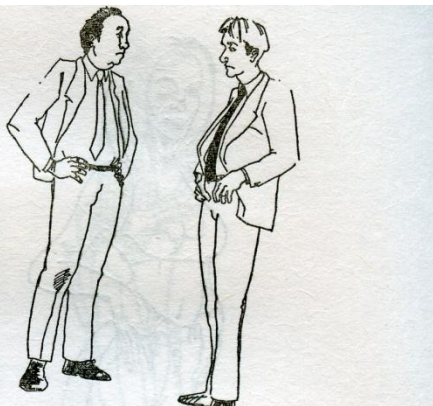
- 1) создавать и поддерживать психологический контакт, регулировать процесс общения;
- 2) придавать новые смысловые оттенки словесному тексту;
- 3) выражать эмоции, оценки, принятую роль, смысл ситуации.

Виды невербальных средств

• Визуальные – кинесика – движение рук, головы, ног, туловища, походка;



- выражение лица; глаз;
- позы – осанка; посадка головы;
- направление взгляда, визуальные контакты;
- кожные реакции: покраснение, побледнение, вспотение;
- **проксемика** (пространственная и временная организация общения), расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство;
- вспомогательные средства общения – подчеркивание или скрывание особенностей телосложения, средств его преобразования (одежда, прическа, очки, украшения) усы, борода и т.д.



Язык телодвижений (Аллан Пиз)

Большинство жестов, используемых в общении одинаковы во всем мире. Эволюционное происхождение жестов уходит корнями в глубокое прошлое.



Ей требуется время



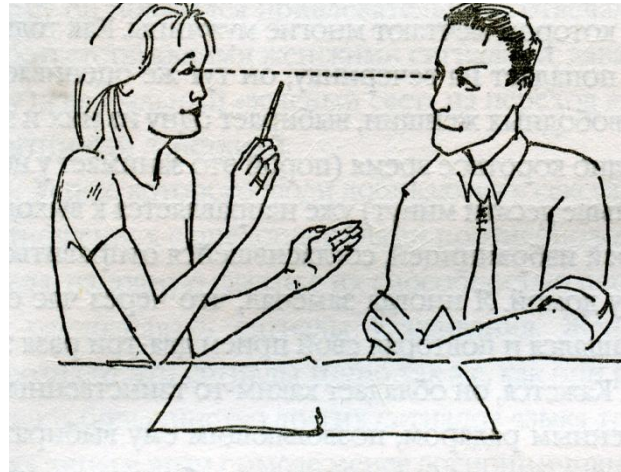
Заинтересованная оценка



Негативные мысли



Оборонительная позиция
в положении сидя

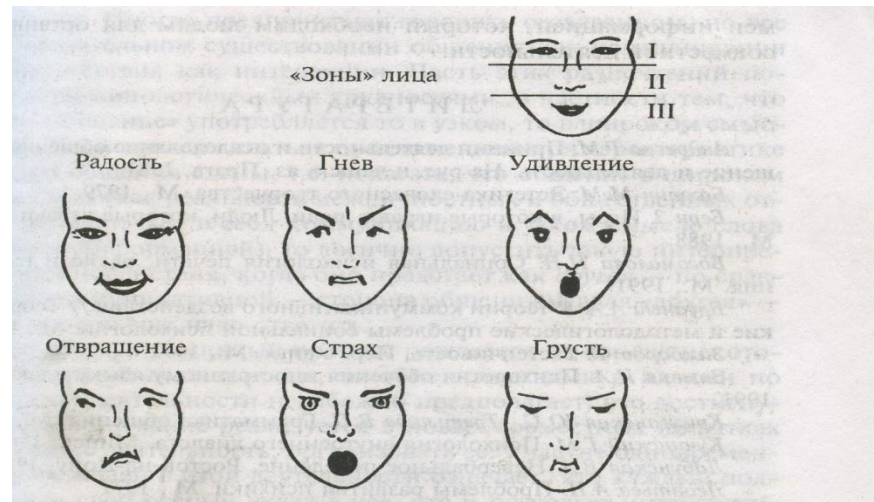


Использование ручки
для контроля над
взглядом собеседника



Поза превосходства

Исследования слепых и глухонемых детей показали, что выражения лиц (эмоции), скрещивание рук на груди имеют врожденный характер происхождения. Дарвин подтвердил это исследованиями в нескольких различных культурах.

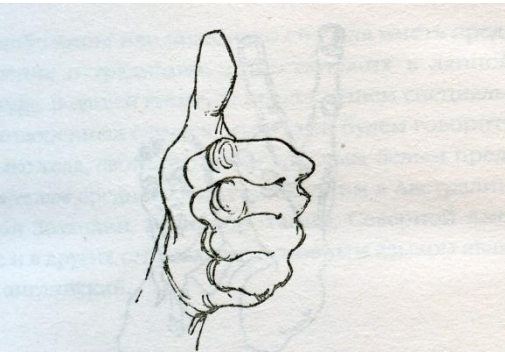


В литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица.

Основные жесты и их происхождение



«Все в порядке! Все о кей!»



«Нет проблем!»

в Британии, Австралии, Новой Зеландии

- 1) автостоп на дороге;**
- 2) все в порядке;**
- 3) оскорбительное значение
(резко -вверх)**

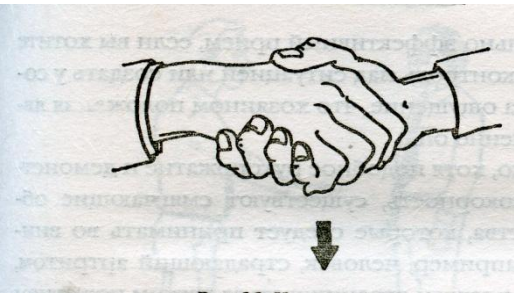


**Уинстон Черчилль использовал как символ
Победы (Victory)**

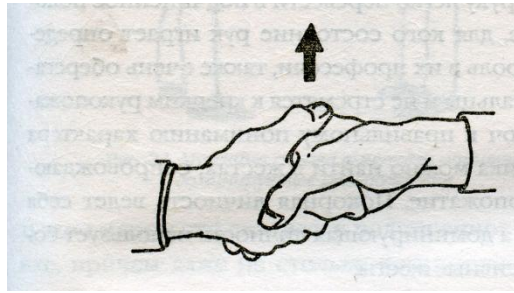
во время 2 –ой мировой войны)

**В Австралии, Новой
Зеландии и, Великобритании имеет
оскорбительное значение**

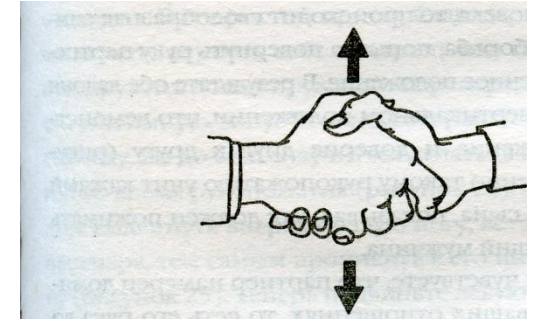
Доминирующее и покорное рукопожатие



Хозяин положения



Передаю инициативу



Рукопожатие равных

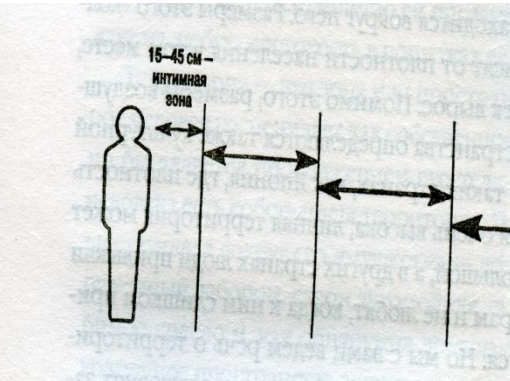
Жесты, связанные с поднесением руки ко рту ассоциируются с обманом или сомнением.



Палец, положенный в рот говорит о внутренней потребности в поддержке и одобрении

Требуется одобрение

Проксемика - занимается нормами пространственно-временной организации общения (основатель Э.Холл)



Зоны

1. Интимная зона (15-45 см)
2. Личная зона (46 см до 1,22 м)
3. социальная зона (свыше 3,6 м)

Акустические средства общения:

- паралингвистические (качество голоса, диапазон, тональность);
- экстралингвистические (речевые паузы, смех, плач, кашель, вздохи, хлюпанье).

Тактильные:

- такесика (объятия, поцелуй, прикосновения).

Ольфакторные:

- приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- естественные и искусственные запахи человека.

4.Общение как взаимодействие

Интерактивная сторона общения – это компоненты, связанные с взаимодействием, т.е. организацией обмена действиями, формами и нормами действий, реализация группой общей деятельности. (Г.М. Андреева)

Мотивы социального взаимодействия (Шевандрин Н.И.)

- 1) максимизации общего выигрыша (мотивы кооперации);
- 2) максимизации собственного выигрыша (индивидуализм);
- 3) максимизации относительного выигрыша (конкуренция);
- 4) максимизации выигрыша другого (альтруизм);
- 5) минимизация выигрыша другого (агрессия);
- 6) минимизация различий в выигрышах (равенство).



Выделяют типы взаимодействия:

Кооперация и конкуренция;

Согласие и конфликт;

Приспособление и оппозиция;

Кооперация – кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил (упорядочивание, суммирование, комбинирование) действий, при совпадении интересов.

А.Н. Леонтьев выделил 2 черты совместной деятельности:

1) разделение процесса деятельности между участниками;

2) изменение деятельности каждого, т.к. «предмет» и «мотив» деятельности не совпадают (т.е. результат деятельности каждого не приводит к удовлетворению потребности).



Конкуренция – это взаимодействие, характеризующееся достижением индивидуальных или групповых целей в условиях противоборства. Яркая форма – конфликт.

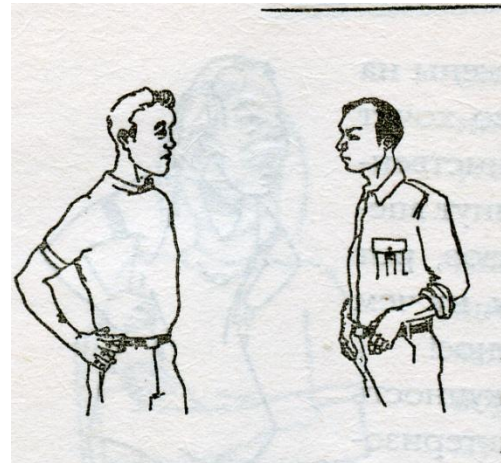
Существуют две разновидности конфликта (по М. Дойчу)

деструктивный

(приводит к рассогласованию взаимодействия и переходит «на личности»)

продуктивный

(порожден различными точками зрения на проблему, не затрагивает личности).



Задания для самостоятельной работы

Подумайте, с кем из знакомых у вас не сложилось общение.

Проанализируйте это с точки зрения критериев удовлетворенности общением .

Какие ваши социальные потребности не удовлетворяются в процессе общения?

Как вы должны изменить свое поведение, чтобы изменилось качество общения с данным человеком?

Для анализа и моделирования общения используйте книгу:
Литвак М.Е. Психологическое айкидо. – Ростов н/Д, 1992.

Рекомендации по оптимизации общения

ПРАВИЛА ПОДАЧИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

1. Говорите о поведении партнера, а не о его личности.
2. Говорите больше о своих наблюдениях, а не о заключениях, к которым Вы пришли.
3. Больше описаний, меньше оценок.
4. Описывая поведение другого человека, старайтесь больше пользоваться категориями типа "в большей или меньшей степени...", а не типа "ты всегда..." или "ты никогда...".
5. Говорите больше о том, что происходит сейчас или было недавно. Не упоминайте далекого прошлого.
6. Старайтесь давать как можно меньше советов, лучше высказывайте свои соображения, как бы делаясь мыслями информацией с партнером.
7. Выделяйте то, что может другому помочь, что он мог при желании изменить, а не то, что дает разрядку Вам самим.
8. Не давайте обратную связь слишком большими порциями — иначе партнер не успеет все осмыслить.
9. Выбирайте подходящее время, место и ситуацию,
10. Подача обратной связи — серьезная работа, требующая сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

СПОСОБЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММУНИКАЦИИ

1. Перед тем, как вступить в деловую коммуникацию, четко представьте себе то, что вы хотите сообщить, обдумайте это во всех деталях.
2. Будьте внимательны к возможным смысловым барьерам.
3. Следите за своими позами, жестами, мимикой, интонацией.
4. Будьте внимательны к чувствам партнера по общению, открытыми и способными к сопереживанию.
5. Добивайтесь адекватной обратной связи.

ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

1. Перестаньте говорить.
2. Помогите говорящему раскрепоститься.
3. Покажите ему, что вы готовы слушать.
4. Устраните раздражающие моменты.
5. Сопереживайте партнеру по общению.
6. Наберитесь терпения.
7. Сдерживайте свои эмоции.
8. Не допускайте споров и критики.
9. Задавайте вопросы.

Авторы: Мескон, Альберт М., Хедоури Ф.
Основы менеджмента М., 2002. – С.182

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Социальная роль:

- а) функция определенного положения, которая занимает тот или иной индивид в системе общественных отношений;
- б) набор норм, определяющих, как должен вести себя человек данного социального положения;
- в) система специфических ожиданий по отношению к себе индивида, занимающего определенное положение;
- г) совокупность объективных и субъективных ожиданий.

2. Авторитарный стиль лидерства предполагает:

- а) добровольный отказ руководителя от управленческих функций, устранение от руководства, передаче функции управления членам группы;
- б) жесткий способ управления, пресечение инициативы членов группы, отсутствие обсуждения принимаемых решений, управление группой, только одним человеком;
- в) коллегиальное обсуждение проблем в группе, активный обмен информацией между лидером и членами группы, принятие решения на общем собрании.

3. К феноменам межличностного влияния не относится:

- а) внушение;
- б) заражение;
- в) эмпатия;
- г) убеждение.

4. Какой из указанных признаков не является признаком языка:

- а) отражает психологию народа;
- б) представляет систему условных знаков;
- в) наиболее совершенная, присущая человеку деятельность, передающая мысли и чувства;
- г) сочетание звуков, имеющих для людей определенный смысл и значение.

5. Социальные роли связаны:

- а) с социальным положением;
- б) с поведением, которого ждут от человека другие члены группы;
- в) с фактическим поведением человека;
- г) все ответы верны.

Литература

1. Андреева Г.М., Богомолова Н.Н., Петровская Л.А. Современная социальная психология на Западе (теоретические ориентации). М., 2000.
 2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. Пер. с англ. М., 2001.
 3. Ершов П.Н. Режиссура как практическая психология. М., 2004.
 4. Крижанская Ю.С., Третьяков Г.П. Грамматика общения. Л., 1997.
 5. Крысько В.Г. Социальная психология: Курс лекций/ В.Г. Крысько- 2е изд. – М.: Омега-Л, 2005. – 365 с.
 6. Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. М., 2003.
 7. Ломов Б.Ф. Общение как проблема общей психологии // Методологические проблемы социальной психологии. М., 1995.
 8. Обозов Н.Н. Межличностные отношения. Л., 1999.
 9. Уманский Л.И. Психология организаторской деятельности школьников. М.: Просвещение, 1990.
 10. Шевандрин Н.И. Социальная психология в образовании: Уч. пособие. – М.: Владос, 1995. – 544 с.
- Сайт СГПИ- sgpi.ru

Темы для научных исследований студентов

1. Педагогические возможности преодоления психологических барьеров в общении с учащимися.
1. Особенности педагогического общения в современной образовательной среде.
1. Критерии удовлетворенности общением в подростковой субкультуре.
1. Актуализация личностного подхода в современном образовании как фактор эффективности педагогического взаимодействия в общении.