23.10.

Тема: Структура общения.

Задание: оформить конспект, выделить основные понятия.

К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями). Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Употребление этих терминов условно, иногда в более-менее аналогичном смысле употребляют и другие: в общении выделяют три функции – информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная.

Коммуникативная сторона общения.

Коммуникативная сторона общения связана с передачей информации как с помощью речи (вербально), так и посредством разнообразных действий (невербально).

К вербальным средствам коммуникации относится речь – устная и письменная в ее смысловом значении. Существуют мнения, что интонации голоса, темп речи и другие сопутствующие проявления также относятся к категории вербальных. Однако если учесть, что подобные особенности могут не только дополнять, но и полностью отменять прямой смысл сказанного, мы считаем невербальными средствами все, не являющиеся, собственно, словами.

Таким образом, к невербальным средствам коммуникации относятся все остальные средства передачи информации:

1. почерк ;
2. околоречевые средства (интонации, громкость, темп, ритм речи, тембр голоса, дикция, звуки, сопутствующие речи – «э-э-э», «хм-м», покашливание и др.);
3. кинесические средства (мимика, жесты, позы тела, походка, прикосновения к партнеру и пр.);
4. дистанции (зоны) общения (расстояние между партнерами);
5. организация пространства (расположение партнеров друг относительно друга);
6. место общения (территория, на которой происходит общение);
7. время общения (не только время суток, но и момент психологического или физиологического состояния партнера);
8. запахи (парфюмерии, используемой партнерами, индивидуальные запахи, улавливаемые на бессознательном уровне, запахи окружающей среды, влияющие на эмоции человека);
9. стиль партнеров (одежда, прическа, аксессуары и пр.).

К невербальным средствам относятся все остальные неречевые средства передачи информации.

В процессе коммуникации происходит «расшифровка» вербальных и невербальных сигналов. По мнению психологов, человек осознает только около 10% информации, которой владеет его мозг, а значит, расшифровка и анализ информации происходят не столько на сознательном уровне, сколько на бессознательном. Соответственно, реакция на полученное сообщение нами часто не осознается.

Перцептивная сторона общения.

Перцептивная сторона общения означает процесс взаимовосприятия и познания партнеров по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Человек вступает в общение как личность и воспринимается партнером по общению также как личность. В ходе познания одновременно осуществляется несколько процессов: эмоциональная оценка другого, попытка понять его поступки, построение стратегии изменения его поведения, построение стратегии своего собственного поведения. Таким образом, от меры точности "расшифровки" и понимания внешнего рисунка поведения другого человека зависит и успех организации с ним согласованных действий. Многим требуется время, чтобы понять, что впечатление, вызываемое ими у других людей, может значительно отличаться от ожидаемого ими.

Очень часто восприятие человека человеком обозначают термином "социальная перцепция", введенным Дж. Брунером в 1947 году в ходе разработки так называемого "нового взгляда" (New Look) на восприятие. Позднее за этим термином закрепилось понимание процесса восприятия всех "социальных объектов" (другие люди, социальные группы и большие социальные общности), т.е. более широко, чем просто восприятие человеком человека. При рассмотрении общения целесообразно говорить не вообще о социальной перцепции, а о межличностной перцепции, или межличностном восприятии. Более того, само употребление термина "восприятие" также является не совсем точным, так как речь идет о познании человека человеком в целом, включая и когнитивные процессы.

Идентификация — уподобление себя партнеру по общению, является одним из самых простых способов понимания другого человека. Здесь предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попытки поставить себя на его место. Психоаналитики в этих процессах усматривают влияние переноса.

Эмпатия — другое, близкое по содержанию к идентификации, явление, понимаемое как "вчувствование", умение распознавать эмоции окружающих, откликаться на них. Здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а стремление эмоционально его понять и эмоционально откликнуться на его переживания. Это вовсе не означает, что человек тем самым полностью одобряет линию поведения партнера и ее поддерживает. Он ее понимает и принимает, но свое поведение может строить иначе.

Рефлексия — определяется в процессах общения как знание и понимание того, как другой человек знает и понимает меня самого. В общении это выглядит как своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, последовательное взаимоотражение. Именно от этого зависит подлинное взаимопонимание, личностное развитие. Личность становится для себя тем, что она есть, через то, что она представляет собой для других.

Эффекты межличностного восприятия—зависят от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия. Каждый из участников, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации поведения, причин его. В обыденной жизни люди обычно мало знают о действительных причинах поведения другого. Тогда, в условиях дефицита информации, они начинают приписывать друг другу причины и образцы поведения, которых в действительности нет. Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения с каким-то имевшим место в прошлом опыте образцом, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации. Так или иначе возникает целая система способов такого приписывания — каузальная атрибуция. Значительна при этом роль "первого впечатления", предубеждений и установок. Наиболее изученными механизмами "приписывания" являются эффекты "ореола" ("галоэффект"), "первичности и новизны", а также "сте-реотипизации".

Эффект ореола—происходит приписывание воспринимаемому человеку качеств на основе образа, который сложился ранее о нем из различных источников информации. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль "ореола", мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия. Эффект ореола проявляется и при формировании первого впечатления о человеке, когда первое благоприятное впечатление приводит к позитивной оценке и еще неизвестных качеств человека, и наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок.

Эффекты "первичности" и "новизны"—зависят от порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем. При восприятии незнакомых людей преобладающей является самая первая известная информация о нем. Напротив, в ситуациях восприятия знакомого человека действует эффект новизны, который заключается в том, что последняя, т.е. более новая, информация о нем оказывается наиболее значимой.

Стереотипизация—это сложившийся некоторый устойчивый образ события, явления или человека, которым мы пользуемся как своеобразным "сокращением" при взаимодействии. В более широком плане и все описанные выше эффекты можно рассмотреть как проявления стереотипизации. Впервые термин "социальный стереотип" был введен У. Липпманом в 1922 году и содержал негативный оттенок, связанный с ложностью или неточностью восприятия. В житейском плане это всевозможные предубеждения и предвзятости.

Область исследований, связанных с выявлением механизмов образования различных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку, получила название "аттракция". Буквально аттракция — привлечение, но здесь не просто привлечение, а процесс формирования привлекательности какого-то человека и продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения к нему. Аттракцию можно рассматривать как особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент.

Интерактивная сторона общения.

Интерактивная сторона общения заключается во взаимодействии общающихся, т.е. обменом в процессе общения не только словами, но и действиями, поступками. Это уже не просто общение, а совместная деятельность, направленная на реализацию общих для группы целей, это и взаимное влияние друг на друга контактирующих людей.

Существует два вида взаимодействия: кооперация и конкуренция. В последнее время из кооперации стали выделять "помогающее поведение", характеризующее стремление оказать помощь другому человеку.

Кооперация — основной вид взаимодействия, при котором происходит объединение, суммирование усилий участников. В целом для нее характерно взаимопонимание людей. А для взаимопонимания необходимо, чтобы основные характеристики мировоззрения участников взаимодействия имели точки соприкосновения. Устойчивая кооперация существенно затруднена, если в группе есть индивидуалисты и коллективисты или непримиримые атеисты и фанатично верующие и тому подобное.

Взаимопонимание зависит от знания самого себя и партнеров по общению, адекватной самооценки и оценки окружающих, умения регулировать свое внутреннее психическое состояние, способствующее налаживанию отношений с другими людьми. Следует помнить, что не существует каких-либо специфических качеств, способствующих возникновению симпатии к человеку. Одна и та же черта зачастую оценивается и положительно, и отрицательно в зависимости от отношения к человеку и ситуации взаимодействия. Например, смелость может быть расценена как нахальство, бережливость — как жадность, а скромность и стеснительность — как скрытность и хитрость.

Важно подчеркнуть и то, что для подлинно дружеских отношений необходимо, чтобы партнеры находились примерно на одном уровне развития с относительно равным набором достоинств и недостатков, это подсознательная потребность человека. Но поскольку не всегда удается выбор приблизительно равного себе по интеллекту и внешнему виду партнера, существуют три вида вхождения в контактное взаимодействие: "пристройка сверху", "пристройка на равных" и "пристройка снизу".

Пристройка сверху—это "техника" доминирования над партнером. В ее классическом варианте происходит навязывание определенной дистанции в общении с ним, характерна выпрямленная поза, жесткий немигающий взгляд или полное отсутствие визуального общения, медленная речь с паузами.

Пристройка на равных — характеризуется мышечной и психической раскованностью. При этом громкость и темп их речи уравновешены, на лице улыбка, внимание переходит в мягкий обмен взглядами, партнеры располагаются на комфортной дистанции.

Пристройка снизу — отличается приниженной позой, согнутым туловищем, движениями глаз вверх-вниз или слева направо (бегающий взгляд), быстрым темпом речи, предоставлением инициативы партнеру.

Взаимоотношения улучшаются, когда люди делают друг другу добро. Причем замечено, что, как это ни парадоксально, лучше относится к партнеру не тот, кто добро получает, а тот, кто его делает. Этот вывод вытекает не только из житейских наблюдений, но и подтвержден лабораторным экспериментом. Таким образом, для укрепления сплоченности группы, усиления взаимной симпатии необходимо ставить ее членов в такие условия, чтобы они чаще оказывали друг другу различные услуги, проявляя при этом внимание и доброту.

Особую роль в интерактивном общении играют личности, которые могут выступить организаторами различной деятельности, обладают притягательностью и обаянием. Их называют лидерами группы, и от них во многом зависит психологический климат в коллективе. Вопрос о лидерах и лидерстве в социальной психологии рассматривается особо, а здесь только отметим, что подлинный лидер готов действовать даже в ущерб себе, подчиняя свои желания интересам коллектива.

Конкуренция — соперничество, соревнование между участниками интерактивной группы, которое может при определенных условиях привести к атмосфере недоверия, подозрительности, отчуждения и даже социальному конфликту.

Конкурентные отношения возникают и внутри любой кооперации — наивно полагать, что в коллективе никто ни с кем не вступает в спор и не возникают противоречия. Бесконфликтная жизнь — иллюзия. В любом коллективе, организации что-то новое, передовое отстаивает право на существование в борьбе со старым, консервативным. Поэтому различные конфликты и противоречия в группах не всегда следует считать дефектами общения. Они во многих случаях являются своего рода страховкой, гарантией против застоя. Стремление добиться внешнего благополучия, нежелание и даже боязнь вступить в конфликт порождают нравственную аморфность и пассивность личности.

Структуру социального конфликта как наиболее яркую форму выражения конкуренции разные авторы описывают по-разному, но основные элементы его практически принимаются всеми. Это конфликтная ситуация, позиции участников (оппонентов), объект конфликта, "инцидент" (пусковой механизм), развитие и разрешение конфликта. Все эти элементы ведут себя различно в зависимости от типа конфликта, но важно подчеркнуть, что конфликт не всегда только деструктивен.

Продуктивный конфликт способствует формированию более всестороннего понимания проблемы, а мотивации партнеров, защищающих противоположную точку зрения, становятся более "законными" (легитимными) с точки зрения групповых норм. Сам факт признания легитимности противоположной точки зрения способствует развитию кооперации внутри конфликта и возможности его разрешения и нахождения оптимального решения.

Деструктивный конфликт приводит к разрушению всех либо отдельных элементов сложившихся социальных систем, изоляции или подавлению субъектов конфликта, деформации отношений между членами группы. Все это сказывается на работе, на их настроении и самочувствии, затрудняются или делаются невозможными совместные координированные действия. Практически важно уметь не допускать перехода конфликтных ситуаций в деструктивное русло, предупреждать такое развитие событий. В настоящее время теория и практика разрешения конфликтных ситуаций выделилась в отдельную дисциплину, названную конфликтологией.

Конфликты часто возникают стихийно, непредвиденно, ситуативно. Чаще они провоцируются неумелой критикой друг друга. Американский психолог Дейл Карнеги считает, что критика это и есть та "опасная искра, которая может вызвать взрыв в пороховом погребе гордости". В условиях конфликтной ситуации, связанной с критикой, главное—не потерять самообладание. Овладеть ситуацией помогает умение выслушать собеседника. Между тем, по данным исследования, лишь 10% людей умеют выслушать другого в случае возникновения разногласий.

В социальной психологии было несколько попыток описать структуру интерактивного общения. В частности, в теории Т. Парсона для описания структуры взаимодействия вводится понятие единичных действий, которые складываются в системы действий. Деятель мотивируется реализацией собственных установок и потребностей, а в отношении "другого" он развивает систему ориентации и ожиданий, которые определены как стремлениями к достижению цели, так и с учетом вероятных реакций другого. Однако предложенная классификация возможных видов взаимодействия распространения не получила.

В другой классификации польского исследователя Я. Щепаньского (1969) структура взаимодействия связана с расчленением взаимодействия не на элементарные акты, а на стадии, которые оно проходит. Центральным понятием у него является понятие "социальной связи". Социальная связь может быть типа пространственного контакта, психического контакта (взаимная заинтересованность), социального контакта (совместная деятельность), взаимодействия (действия с целью вызвать соответствующую реакцию у партнера) и социального отношения (взаимно сопряженных систем действий).

Теория трансакций ("трансактный анализ") — концепция структурного описания взаимодействия, получившая большую популярность и признание в практике работы с группами и при психологическом консультировании. Она предложена Эриком Берном (1902-1970), который развивал представления об общении, опираясь на теорию психоанализа. С его точки зрения, вступая в контакт, люди находятся в одном из базовых состояний: Ребенок, Взрослый или Родитель. Позиция Ребенка кратко может быть определена как позиция "хочу", позиция Родителя — "надо", а позиция Взрослого — объединение "хочу" и "надо".

Успех общения во многом зависит оттого, соответствуют ли друг другу Ego-состояния коммуникантов. Эффективность взаимодействия выше, если трансакции носят "дополнительный" характер, т.е. совпадают. Так, благоприятными для общения являются такие пары Ego-состояний, как "Ребенок-Ребенок", "Взрослый-Взрослый", "Родитель-Родитель".

Взаимодействие нарушается, если трансакции "пересекаются". Типичным житейским примером последних является ситуация, когда, например, жена обращается к мужу с информацией: "Я порезала палец" (апелляция к Взрослому с позиции Взрослого), а в ответ слышит: "Вечно у тебя что-то случается!" (ответ с позиции Родитель) или "Что же теперь я должен делать?" (ответ с позиции Ребенок). Как можно заметить, эффективность взаимодействия в этих случаях меньше, чем если бы ответ шел с позиции Взрослого: "Сейчас перевяжем".

Таким образом, для успеха общения все трансакции должны приводиться в соответствие с базисными, т.е. совпадающими. В этом состоит задача психолога при консультировании клиента. Другая его задача состоит в том, чтобы освободить клиента от так называемых "игр" в общении, осваиваемых еще в детстве и выражающих лицемерие и неискренность. Кроме игр, Э. Берн особое внимание при описании взаимодействия уделяет различным ритуалам и полуритуалам. Каждая ситуация диктует свой стиль поведения и действий: в каждой из них человек по-разному "подает" себя, а если эта самоподача неадекватна, то возникают затруднения во взаимодействии.