

Тема: Структура общения.

Основные психологические теории, описывающие процесс общения

Инструкция

1. Изучить материал лекционного занятия, сделать краткий конспект
2. Сделать тезаурус по изученному материалу (основные понятия и термины по теме должны быть записаны в тетрадь)

Контроль выполнения заданий осуществляется выборочно

План

1. Структура общения
2. Уровни, этапы общения
3. Аналитические модели коммуникационного процесса

1. Структура общения

Сложность общения очевидна в его структуре. В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

Коммуникативная сторона состоит в обмене информацией между людьми; но это не просто передача информации, но и ее формирование, уточнение, развитие. Каждый участник предполагает активность также и в своем партнере, он не может его рассматривать как некий объект. Другой участник тоже как субъект соответственно направляет ему информацию, на него необходимо ориентироваться, т.е. анализировать его цели, мотивы, установки.

Коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодирования и декодирования, т.е. говорят «на одном языке». Это особо важно, потому что коммуникатор и реципиент постоянно в ходе процесса меняются местами. У них должно быть одинаковое понимание ситуации общения.

Интерактивная сторона выражается во взаимодействии партнеров при организации и выполнении совместной деятельности. Если коммуникативный процесс рождается на основе некоторой совместной деятельности, то обмен знаниями и идеями по поводу этой деятельности, неизбежно предполагает, что достигнутое взаимопонимание реализуется в новых совместных попытках развить далее деятельность, организовать ее. Участие одновременно многих людей в этой деятельности означает, что каждый должен внести свой особый вклад в нее, что позволяет интерпретировать взаимодействие как организацию совместной деятельности. В ходе ее для участников важно не только обмениваться информацией, но и спланировать совместную деятельность. Исследованиями установлены такие виды взаимодействия как содружество, конкуренция и конфликт.

Перцептивная сторона выражается в восприятии одним партнером по общению другого партнера; в восприятии не только физических характеристик объекта, но и «поведенческих» характеристик, т.е. формировании представлений о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках.

Понятие общения близко соотносится с понятием коммуникации. Акт общения анализируется и оценивается по следующим компонентам:

- адресат – субъект общения;
- адресат – кому направлено сообщение;
- сообщение – передаваемое содержание;
- код – средства передачи сообщения, канал связи;
- результат – то, что достигнуто в итоге сообщения.

Владеть психологией общения – значит владеть наукой о практическом использовании психологических механизмов общения для достижения оптимальных результатов в управлении людьми, что так важно людям разных профессий.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредствованным речью. В жизни человека нет даже самого непродолжительного периода, когда бы он находился вне общения, вне взаимодействия с другими субъектами.

В качестве ведущей **цели общения** выступает то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определенным действиям или предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. Мать, например, голосом или движением предупреждает детеныша об опасности; одни животные в стаде могут предупреждать других о том, что ими восприняты благоприятные или угрожающие жизненно важные сигналы.

У человека количество целей общения значительно больше. В них, помимо перечисленных выше, включаются передача и получение знаний о мире, обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений и многое другое. Таким образом, по целям общение делится на биологическое и социальное:

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. Если у животных цели общения обычно не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей, то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других. Все они формируют содержание соответствующих общих функций общения, среди которых выделяются:

- **контактная**, цель которой – установление взаимодействия, как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности;

- **информационная**, цель которой – обмен сообщениями, т.е. прием– передача каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями и т.д.;

- **побудительная**, цель которой – стимуляция активности партнера по общению для направления его на выполнение определенных действий;

- **координационная**, цель которой – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;

- **понимания**, цель которой – не только адекватное восприятие смысла сообщения, но адекватное восприятие партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т.д.);

- **эмотивного побуждения**, цель которой – пробуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний;

- **установления отношений**, цель которой – осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать индивиду;

- **оказания влияния**, цель которой – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т.д.

2. Уровни, этапы общения

Существуют также различные подходы к классификации уровней общения. Основные из них следующие: - манипулирование – варианты от грубого обращения с человеком к такому поведению, где внешние проявления имеют иногда даже приятный характер; - конкуренция, соперничество – варианты от общения, когда «человек человеку – волк», к такому, когда честное соперничество способствует определенному движению его участников вперед; - сотрудничество – это общение по принципу «человек человеку – человек». Именно на этом уровне оказываются гуманистические установки общения, высокий уровень его культуры.

Швейцарский психолог Е. Берн выделяет шесть уровней общения:

- 1) «ноль общения» или «замыкание на себя»;
- 2) ритуалы (нормы общения);
- 3) развлечения;
- 4) игры (человек думает одно, а говорит другое с тем, чтобы завести второго в ловушку);
- 5) близость;
- 6) работа (деловое общение).

На каждом из этих уровней человек использует различные приемы и средства, поскольку цель общения каждый раз меняется. В общении выделяют также макроуровень, мезауровень, микроуровень.

1 На **макроуровне** общение распространяется на незнакомых или малознакомых людей в масштабах страны и мирового сообщества, объединенных общими проблемами, идеями (члены одной партии, сбор подписей в поддержку, публикации в прессе, выступления на масштабных акциях, конференциях и т.д.).

2 На **мезауровне** общение с малознакомыми и знакомыми людьми в пределах страны, региона, города по различным вопросам в различных сферах, в том числе деловой, сохраняя значительную дистанцию, субординацию.

3 На **микроуровне** общение с родными, близкими, друзьями, иногда с коллегами, единомышленниками (в том числе, доверительное общение на короткой дистанции).

Общепринятыми являются следующие **этапы общения**.

1 этап Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т.п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.

2 этап Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.

3 этап Ориентировка в личности собеседника.

4 этап Планирование содержания своего общения: человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.

5 этап Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести.

6 этап Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.

7 этап Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения – оно окажется неэффективным.

Основные психологические теории, описывающие процесс общения

Аналитические модели коммуникационного процесса

Научное изучение феномена общения происходило в несколько этапов. Наиболее ранние работы касались коммуникативных процессов. Использование (радио) телефонной метафоры подсказывало термины для описания процессов переработки и передачи информации между партнерами по общению. Успехи в области кибернетики вдохновляли на широкое использование понятий «обратная связь» и «коррекция» для объяснения процессов, с помощью которых партнеры согласовывают свои усилия и достигают взаимопонимания.

Вслед за исследованием коммуникативного процесса и почти параллельно с ними проводились исследования межличностного восприятия.

Было выявлено значительное количество шаблонов восприятия, которым можно было придать значение структурных элементов в общении. Появилась возможность предсказывать поведение.

По мере того как обнаружилось, что социальное восприятие зависит от переменных более высокого порядка, развернулись исследования межличностного взаимодействия. Акцент сместился с анализа информационных потоков на анализ процессов и результатов, которые коммуникация обеспечивала или стремилась достигнуть. Важнейшими понятиями стали «воздействие», «дистанция», «персональная территория», «сценарии» и пр.

Далее исследование общения продолжилось уже как исследование межличностных отношений: изучение долгосрочных феноменов (знакомство, становление отношений, преодоление затруднений, распад и пр.), приближенность к реальным жизненным задачам (семья, рабочие отношения), камерность акцентов (любовь, дружба, близость). Значимость приобрели такие проблемы, как обсуждение содержания общения, фиксация стабильных структурных характеристик (например, вражда, симпатия, взаимные подозрения, доминирование, борьба, манипуляция).

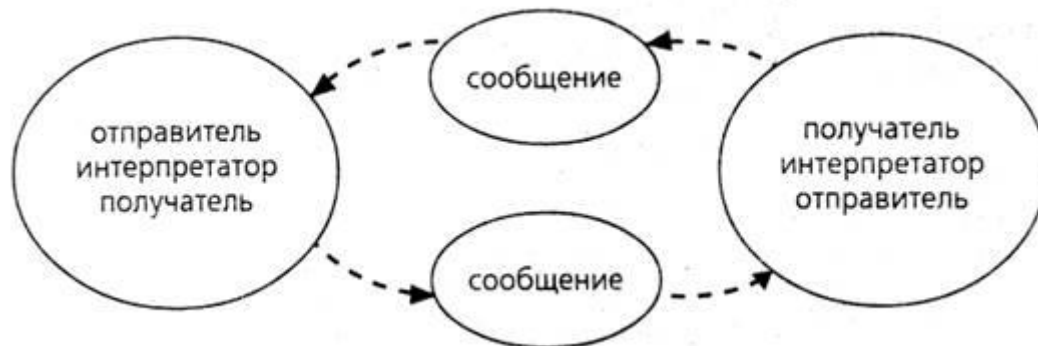
Известные модели межличностной коммуникации отражают данное различие исследовательских интересов.

Линейная модель изображает коммуникацию как действие, в рамках которого отправитель кодирует идеи и чувства в определенный вид сообщения и затем отправляет его получателю, используя какой-либо канал (речь, письменное сообщение и т. п.). Если сообщение достигло получателя, преодолев разного рода «шумы», или помехи, то коммуникация считается успешной. Данная модель привлекает внимание к ряду важных моментов в процессе коммуникации – в частности, каким образом различные каналы могут влиять на способ, которым получатель реагирует на сообщение.



Линейная модель позволяет рассматривать коммуникацию как однонаправленный процесс – от отправителя к получателю. Однако подобный способ передачи сообщений характерен в большей мере для письменной коммуникации, средств массовой информации либо для общения, в котором партнер воспринимается как объект воздействия.

Интерактивная модель в качестве обязательного элемента коммуникативного процесса вводит обратную связь, наглядно демонстрируя кругообразный характер коммуникации: отправитель и получатель сообщения последовательно меняются местами.



Если первые две модели изображают коммуникацию как ряд дискретных актов, имеющих начало и конец, в которых отправитель по существу детерминирует действия получателя, то *транзакционная модель* представляет коммуникацию как процесс одновременного отправления и получения сообщений коммуникаторами. В каждый конкретный момент мы способны получать и декодировать сообщения другого человека, реагировать на его поведение, и в то же самое время другой человек получает наши сообщения и отвечает на них. Эта модель позволяет увидеть, что дискретный акт коммуникации трудно отделить от событий, которые ему предшествуют и следуют за ним. Таким образом, коммуникация представляет собой процесс, в котором люди формируют отношения, взаимодействуя друг с другом.

